

Kohti avointa yhteistyötä

Sijoitusprosessin näkyväksi tekeminen vastaanotto-osastolle sijoitettujen lasten vanhemmille

LAHDEN
AMMATTIKORKEAKOULU
Sosiaali- ja terveysala
Lasten ja nuorten hyvinvoinnin tukeminen
Opinnäytetyö ylempi AMK
Syksy 2016
Tiina Pekkanen

Lahden ammattikorkeakoulu
Sosiaalialan ylempi ammattikorkeakoulututkinto

PEKKANEN, TIINA:

Kohti avointa yhteistyötä:
Sijoitusprosessin näkyväksi tekemi-
nen vastaanotto-osastolle sijoitettujen
lasten vanhemmille

Lasten ja nuorten hyvinvoinnin turvaamisen opinnäytetyö, 81 sivua, 9 liite-
sivua

Syksy 2016

TIIVISTELMÄ

Tämän työelämän tarpeista nousseen kehittämishankkeen tarkoitus oli kehittää Kouvolan perhetukikeskuksen vastaanotto-osastolle sijoitettujen lasten vanhempien kanssa tehtävää työtä entistä avoimempaan suuntaan sekä lisätä vanhempien tietoisuutta sijoitusprosessiin liittyvistä asioista ja vastaanotto-osaston toimintatavoista. Hankkeen taustalla olivat työntekijöiden havainnot siitä, että sijoitettujen lasten vanhemmat eivät aina olleet tietoisia osaston toimintatavoista tai omista oikeuksistaan, eivätkä he aina muistaneet sijoituksen alussa suullisesti kerrottuja asioita. Tämä vanhempien tiedon puute johti toisinaan väärinymmärryksiin ja sitä kautta vaikeutti sijoitusprosessia. Kehittämishankkeen tavoitteena oli tuottaa vastaanotto-osastolle sijoitettujen lasten vanhemmille sijoitusprosessiin liittyviä asioita käsittelevä opaskirja.

Kehittämishankkeessa käytettiin toimintatutkimuksellista lähestymistapaa. Itse oppaan työstö toteutettiin fokusryhmätyöskentelyllä. Fokusryhmäta-
paamisia korvattiin myös koko vastaanotto-osaston henkilökunnan yhtei-
sillä osastokokouksilla. Näin koko henkilökunta osallistui hankkeen toteut-
tamiseen. Kehittämishankkeen muu aineisto koostui havainnoinnista, van-
hemmille suunnatusta kyselystä, aiheeseen liittyvästä kirjallisuudesta ja
dokumenteista sekä kehittämispäiväkirjasta.

Hankkeen konkreettisena tuotoksena syntyi opaskirja vastaanotto-osas-
tolle sijoitettujen lasten vanhemmille. Opaskirjan avulla mahdollistuu van-
hempien tiedon lisääminen sijoitusprosessista ja vastaanotto-osaston toi-
minnasta. Vanhempien tiedon lisääminen tukee osaltaan avoimen työ-
kentelyn toteuttamista osastolla.

Asiasanat: Lastensuojelu, sijoitetut lapset, avoimuus, oppaat

Lahti University of Applied Sciences Master's Degree
Programme in Social Services

PEKKANEN, TIINA:

Towards open cooperation:
How to make child protection placement process open for the parents whose children are placed into the receiving department

Master's Degree Programme in Social Services, Ensuring children's and young people's welfare 81 pages, 9 pages of appendices

Autumn 2016

ABSTRACT

This development project, which rose from the needs of working life was purposed to develop cooperation with parents whose children are placed by child services in to Kouvola family support center's receiving department into more open direction and to increase parent's knowledge about things related to placement process and the mode of operation at the receiving department. The background of this project was the observation made by the employees which indicated, that the parents of the placed children are not always aware of the department's mode of operation or about their own rights. Also they didn't always remember the things which were told to them in the beginning of the placement. This lack of information sometimes led to misunderstandings and therefore made the placement process more difficult. The objective of this development project was to produce a guidebook dealing with the things related to the placement process for the parents, whose children are placed in to child welfare receiving department.

A developmental action approach was used in this development project. The making of the guidebook was carried out by focus group working. Focus group meetings were also replaced by the department meetings with the whole staff. This way the whole staff was able to participate in the project. The rest of the material of the project consisted of observation, questionnaire for the parents, literature and documents related to the subject and development diary.

The concrete product of the project was a guidebook for the parents, whose children are placed in the child welfare receiving department. With the help of the guidebook it's possible to increase parents' knowledge about the placement process and the function of the department. By increasing parents' knowledge it supports open working at the department.

Key words: Child protection, placed children, overt, guides

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	1
2	KEHITTÄMISHANKKEEN LÄHTÖKOHDAT	4
2.1	Kouvolan perhetukikeskuksen vastaanotto-osasto	4
2.2	Kehittämishankkeen tausta	6
2.3	Työn tavoite ja tarkoitus	8
3	KEHITTÄMISHANKKEEN TIETOPERUSTA	10
3.1	Lastensuojelu	10
3.2	Sijoitus kodin ulkopuolelle	11
3.3	Sijoitetun lapsen vanhemman asema	13
3.4	Vanhemman rooli lastensuojelussa	16
3.5	Laatu vanhempien kanssa tehtävässä työssä	18
4	KEHITTÄMISMENETELMÄT	21
4.1	Toimintatutkimus	21
4.2	Tiedonkeruumenetelmät	23
4.3	Aineiston analysointimenetelmät	30
5	KEHITTÄMISHANKKEEN TOTEUTUS	32
5.1	Hankkeen eteneminen	32
5.2	Aineiston analyysi ja tulokset	53
6	HANKKEEN ARVIOINTIA	59
6.1	Prosessin eteneminen	59
6.2	Toimintatutkimuksellisen lähestymistavan toteutuminen	63
6.3	Eettisyys	64
7	JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA	66
7.1	Tavoitteiden saavuttaminen	66
7.2	Hyödynnettävyys ja jatkokehittämishankkeet	68
	LÄHTEET	71
	LIITTEET	82

1 JOHDANTO

Lastensuojelun avohuollon asiakkaina oli vuonna 2014 hieman yli 90 000 lasta ja nuorta. Asiakkaiden määrä on kasvanut viime vuosina tasaisesti. Kodin ulkopuolelle oli samana vuonna sijoitettu vajaat 18 000 lasta ja nuorta. (Kuoppala & Sakkinen 2015, 1-10.) Lastensuojelun asiakkuus koskettaa siis useita suomalaisia lapsiperheitä. Esimerkiksi helsinkiläisistä alle 18-vuotiaista lapsista joka kymmenes on lastensuojelun asiakkaana (Jaakkola, Cantell, Vass 2015, 31).

Kuntaliiton erityisasiantuntija Aila Puustinen-Korhonen (2015) kirjoittaa lastensuojelun negatiivisesta julkisuuskuvasta ja sitä kautta lastensuojeluun liittyvistä turhista peloista. Hän viittaa lastensuojelun kuntakyselyn tuloksiin, joiden mukaan niin asiakkaiden, kuntalaisten kuin eri alojen ammattilaistenkin luottamusta lastensuojelua kohtaan on saatava lisättyä. Myös ylisosiaalineuvos Aulikki Kananoja (Nurminen 2012, 18) nostaa esiin huolen samasta asiasta. Kanaojan mukaan lastensuojeluun liittyy liikaa mystiikkaa, mikä puolestaan vaikuttaa negatiivisesti lastensuojelun maineeseen. Hänen mielestään avoimuuden ja tietoisuuden lisääminen kaikesta lastensuojeluun liittyvästä toiminnasta on oikea tapa lähteä parantamaan lastensuojelun mainetta.

Huostaanotettujen lasten vanhemmat ovat niin ikään peräänkuuluttaneet lastensuojelutyön avoimuuden tärkeyttä. Vanhemmat korostavat avoimuuden tärkeyttä niin lastensuojeluprosesseissa kuin asiakkaan oikeuksista ja velvollisuuksista kertomisessakin. Avoimuuden lisäämisen on todettu vaikuttavan positiivisesti vanhempien työskentelyyn sitoutumiseen sekä vastuunottoon omassa lastensuojeluasiassa. (Heinonen 2015, 49-50.) Myös julkisuuslain (621/1999) 20§:ssä korostetaan avoimuuden tärkeyttä viranomaistoiminnassa. Lain mukaan viranomaisten on toiminnassaan edistettävä avoimuutta muun muassa laatimalla toiminnastaan tarvittaessa op-paita ja tiedottamalla yksilöiden oikeuksista ja velvollisuuksista toimialaansa liittyvissä asioissa.

Vaikuttavien lastensuojelupalveluiden kehittämisessä yksi keskeinen tekijä on vanhempien osallistumisen vahvistaminen. Yksi osallistumisen mahdollistava merkittävä tekijä on riittävä tiedon kulku. (Lavikainen, Puustinen-Korhonen & Ruuskanen 2014, 18.) Vanhempien tulee olla tietoisia siitä, mitä heidän perheensä saama palvelu pitää sisällään (Heino 2008, 62). On tärkeää, että palveluista kerrotaan asiakkaille ymmärrettävällä kielellä (Laitinen, Ojaniemi, Tallavaara 2007, 121).

Tämän kehittämishankkeen lähtökohtana on avoimen yhteistyön lisääminen lastensuojelun ammattilaisten ja asiakasperheiden vanhempien välillä. Hanke toteutetaan Kouvolan perhetukikeskuksen Kuusankosken yksikön vastaanotto-osastolla. Vastaanotto-osasto on tarkoitettu lapsille, jotka ovat lastensuojelun asiakkaita ja tarvitsevat joko ennalta suunnitellun tai kiireellisen arvointijakson lastensuojeluyksikössä (Lastensuojelu 2016). Hankkeessa on toimintatutkimuksellinen lähestymistapa. Hanke on Metsämuurosen (2006, 102) näkemystä mukaillen vahvasti työelämälähtöinen koko työyhteisön kehittämisprosessi, jossa pyritään kehittämään vanhempien kanssa tehtävän yhteistyön avoimuutta nykytilasta parempaan suuntaan.

Tämän kehittämishankkeen tarkoitus on kehittää vastaanotto-osastolle sijoitettujen lasten vanhempien kanssa tehtävää työtä entistä avoimempaan suuntaan sekä lisätä vanhempien tietoisuutta sijoitusprosessiin liittyvistä asioista ja vastaanotto-osaston toimintatavoista. Kehittämishankkeen tavoitteena on tuottaa vanhemmille sijoitusprosessiin liittyviä asioita käsittelevä opaskirja.

Tämä toimintatutkimuksellinen kehittämishanke toteutetaan fokusryhmätyöskentelyä hyödyntäen. Fokusryhmätyöskentely on nopea, edullinen ja käyttökelpoinen ryhmätyöskentelyn menetelmä, jonka avulla muun muassa uusien ideoiden synnyttäminen on mahdollista (Robson 2001, 141-143). Sekä fokusryhmätapaamisissa että tapaamiset korvaavissa osastokokouksissa työtetään osaston työryhmän kanssa vanhemmille suunnattua opasta. Tutkimuksellinen aineisto koostuu fokusryhmätyöskentelyn

tuottaman aineiston lisäksi havainnoinnista, vanhemmille suunnatusta kyselystä, kirjallisista lähteistä sekä tutkimuspäiväkirjasta. Aineisto analysoidaan sisällönanalyysiä apuna käyttäen.

Opinnäytetyön raportissa esitellään aluksi hankkeen kohdeorganisaatio, lähtökohdat sekä tavoitteet ja tarkoitus. Tämän jälkeen avataan hankkeen tietoperustaa, joka koostuu lastensuojelusta, sijoituksesta kodin ulkopuolelle, sijoitetun lapsen vanhemman asemasta, vanhemman roolista lastensuojelussa sekä laadusta vanhempien kanssa tehtävän työn näkökulmasta. Seuraavaksi paneudutaan hankkeen kehittämismenetelmiin. Tämän jälkeen esitellään hankkeen toteuttamista ja arvioidaan hankkeen onnistumista. Raportin lopussa on pohdittu hankkeen onnistumista ja esitetty hankkeeseen liittyviä johtopäätöksiä.

2 KEHITTÄMISHANKKEEN LÄHTÖKOHDAT

2.1 Kouvolan perhetukikeskuksen vastaanotto-osasto

Kehittämishanke toteutetaan Kouvolan perhetukikeskuksen vastaanotto-osastolla. Vastaanotto-osasto on yksi Kouvolan perhetukikeskuksen kolmesta osastosta. Se toimii Kuusankosken yksikössä, jossa toimii myös esimerkiksi itsenäistyviä nuoria tukeva ja lapsen sijoitusta vanhemman kanssa järjestävä tukipalvelujen osasto. Kolmas Kouvolan perhetukikeskuksen osasto, Kotikallio, sijaitsee Kouvolan Kotiharjussa. Kotikallion yksikössä tarjotaan pitkäaikaista sijaishuoltoa pääasiassa yläkouluikäisille lapsille. (Kouvolan kaupunki, Lastensuojelu 2016.)

Vastaanotto-osastolla työskentelee seitsemän ohjaajaa sekä koko yksikön yhteinen vastaava ohjaaja. Kaikilla osastolla työskentelevillä ohjaajilla on sosiaalialan koulutus. Yksikössä toimii myös suurtalousskokki. Perhetukikeskuksen molemmilla yksiköillä on yhteinen johtaja, jonka toimisto sijaitsee fyysisesti noin 10 kilometrin päässä Kuusankosken yksiköstä. Perhetukikeskuksen johtajan esimiehenä toimii palvelupäällikkö. (Kouvolan perhetukikeskus, Vastaanotto-osaston perehdytyskansio 2016). Kehittämishankkeen kehittäjä on yksi vastaanotto-osaston ohjaajista. Hän on kuitenkin koko hankkeen ajan työstänsä opintovapaalla.

Vastaanotto-osasto on tarkoitettu lyhytaikaiseksi sijoituspaikaksi lapsille, jotka tarvitsevat kodin ulkopuolista sijoitusta. Sijoitetut lapset ovat pääsääntöisesti yli 10-vuotiaita ja heidät sijoitetaan tavallisesti joko avohuollon tukitoimena tai kiireellisellä sijoituksella. Sijoitusten kestot vaihtelevat muuttamista päivästä noin puoleen vuoteen, keskimääräinen kesto on noin 1-2 kuukautta. Suuri osa osastolla tehtävästä työstä on lapsen ja perheen tilanteen kartoittamista ja arviointia erilaisia menetelmiä apuna käyttäen. Lasten ja nuorten kanssa tehdään muun muassa läheisverkoston kartoituksia, lasten haastatteluja, päihdekartoituksia ja käytetään tunnekortteja. (Kouvolan perhetukikeskus, Vastaanotto-osaston perehdytyskansio 2016.)

Perheen kanssa työskentely on osastolla hyvin keskeisessä osassa. Vanhempien kanssa järjestetään tiiviisti perhetapaamisia, joiden sisällön määrittävät kunkin perheen tarpeet. Perhetapaamisissa voidaan käydä läpi muun muassa vanhemmuuden roolikarttaa, käsitellä sijoitukseen johtaneita syitä, selvittää vanhemman ja lapsen välisiä riitoja tai vaikkapa laatia kodin sääntöjä. Tiivis työskentely lapsen elämään liittyvien eri tahojen kanssa kuuluu osaston ohjaajien työnkuvaan. Yhteistyökumppaneita voivat olla mm. sosiaalityöntekijä, koulu, terapeutti, tukihenkilö, perheneuvola, psykiatrian poliklinikka ja A-klinikka. Lähtökohtana lapsen ja perheen kanssa työskentelylle on asiakkaan tarpeet. Mitään lukkoon lyötyä valmista toimintatapaa ei ole, vaan työskentelyä rakennetaan juuri kyseisen asiakkaan tilanteeseen sopivaksi. (Kouvolan perhetukikeskus, Vastaanotto-osaston perehdytyskansio 2016.)

Suurin ohjaajien työskentelyä ohjaava tekijä on lainsäädäntö. Lastensuojelun työskentällä lastensuojelulaki (417/2007) on isossa roolissa, mutta työskentelyyn vaikuttavia muitakin lakeja on lukuisia, kuten sosiaalihuoltolaki (1301/2014), asiakaslaki (812/2000), hallintolaki (434/2003) ja laki lapsen huollosta ja tapaamisoikeudesta (361/1983). (Laki & oikeuskäytäntö 2016.) Lakien lisäksi työskentelytapoihin vaikuttavat sosiaalityöntekijän kanssa sovitut toimintatavat. Sosiaalityöntekijä on viime kädessä vastuussa sijoitetun lapsen hyvinvoinnista. Sen vuoksi on erityisen tärkeää, että sosiaalityöntekijä on tietoinen siitä, miten osastolla työskennellään lapsen ja tämän perheen kanssa. Osastolla on myös paljon lapsen arkeen liittyviä sääntöjä ja toimintatapoja. Joitain niin sanottuja yhteisiä osaston sääntöjä on olemassa, mutta monet säännöt ovat sellaisia, että ne laaditaan juuri kyseiselle lapselle hänen hyvinvointiaan parhaiten tukeviksi yksilöllisiksi säännöiksi. Usein näistä yksilöllisistä säännöistä keskustellaan yhdessä sosiaalityöntekijän ja perheen kanssa asiakassuunnitelmapalaverissa. (Kouvolan perhetukikeskus, Vastaanotto-osaston perehdytyskansio 2016.)

Asiakastapahtumien dokumentointi on olennainen osa lastensuojelutyötä. Asiakastyöhön osallistuva sosiaalialan ammatillinen henkilö on velvollinen

kirjaamaan sosiaalihuollon järjestämisen, seurannan, suunnittelun ja toteuttamisen kannalta tarpeelliset ja riittävät tiedot asiakkaan asiakirjoihin. (Laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista 254/2015, 4§.) Vastaanotto-osastolla kaikki perhetapaamiset, haastattelut ja keskustelut kirjataan tiedostoihin, jotka sijoituksen päätyttyä arkistoidaan. Lasten sijoituksista tehdään myös yhteenvetoja ja arviointeja niin sijoituksen aikana kuin sen päättymisen jälkeenkin. Virallisia päätöksiä ohjaajat tekevät silloin, kun he lapsen hyvinvoinnin turvaamiseksi joutuvat käyttämään lastensuojelulain (417/2007) 64-74 §:ssä määritellyjä rajoittamistoimenpiteitä. (Kouvolan perhetukikeskus, Vastaanotto-osaston perehdyttämiskansio 2016.)

Tämän kehittämishankkeen toimeksiantajana toimi Kouvolan kaupungin perhetukikeskus. Kehittäjä ja perhetukikeskuksen johtaja solmivat hankkeen toimeksiantosopimuksen 15.1.2016.

2.2 Kehittämishankkeen tausta

Lastensuojelun toimintakäytännöissä on tapahtunut isoja muutoksia viime vuosina niin lainsäädännössä kuin toimintatavoissakin. Suurin lainsäädännöllinen uudistus oli uuden lastensuojelulain (417/2007) voimaantulon 1.1.2008. Myös uudessa sosiaalihuoltolaissa (1301/2014) on paljon lastensuojelukenttään vaikuttavia uudistuksia. Osittain lakimuutoksista ja osittain toimintakäytännöistä johtuen ovat lastensuojelun ammattilaiset pyrkineet tekemään työstään entistä avoimempaa. Ylisosiaalineuvos Aulikki Kananoja (Nurminen 2012, 18) nostaa esiin huolen siitä, että lastensuojeluun liittyy liikaa mystiikkaa, mikä puolestaan vaikuttaa negatiivisesti lastensuojelun maineeseen. Hän perääkin lisää avoimuutta ja tietoutta niin lastensuojelun prosesseista, työmenetelmistä, huostaanottojen syistä kuin koko toiminnan vaikuttavuudestakin.

Lastensuojelutyön avoimuuden tärkeys näkyy myös viranomaisten toiminnan julkisuudesta annetussa laissa (621/1999). Lain 20§:n 1. ja 2. momentissa määritellään avoimuuden edistämistä seuraavasti:

Viranomaisen on edistettävä toimintansa avoimuutta ja tässä tarkoituksessa tarvittaessa laadittava oppaita, tilastoja ja muita julkaisuja sekä tietoaaineistoja palveluistaan, ratkaisukäytännöstään sekä yhteiskuntaoloista ja niiden kehityksestä toimialallaan.

Viranomaisen on tiedotettava toiminnastaan ja palveluistaan sekä yksilöiden ja yhteisöjen oikeuksista ja velvollisuuksista toimialaansa liittyvissä asioissa

Lastensuojelun prosessit ovat usein varsin monimutkaisia ja asiakkaille prosessissa käytettävät käsitteet voivat olla vaikeasti ymmärrettäviä. Vanhempien mukaan ottaminen työskentelyyn on ensiarvoisen tärkeää sekä lapsen että perheen hyvinvoinnin kannalta (Pelastakaa lapset 2013). Vaikka vanhemmille sijoituksen alussa kerrotaan pääpiirteittäin, miten sijoitusprosessi etenee, kokevat vanhemmat usein, ettei heille ole kerrottu sijoitusprosessiin liittyvistä asioista riittävästi. Cleaverin ja Walkersin (2004, 77) mukaan vanhemmat voivat kokea sijoituksen alun hämmentävänä ja siihen voi liittyä myös pelkoja sekä sokin oireita. Tässä tunteiden myllerryksessä vanhempien voi olla vaikeaa ymmärtää ja ottaa vastaan saamaansa tietoa.

Huostaanotettujen lasten vanhemmille suunnattuun Voikukia- vertaistukiryhmään osallistuneet vanhemmat ovat koonneet yhteen ajatuksiaan siitä, miten lastensuojelua voisi kehittää. Yksi iso vanhempien esiin nostama teema on avoimuus. Vanhempien toivoma avoimuus liittyy sekä lastensuojeluun liittyvien prosessien avoimuuteen että avoimuuteen vanhempien oikeuksista ja velvollisuuksista. Vanhemmat korostavat sitä, että vanhempien ja lasten oikeuksista ja velvollisuuksista pitää kertoa ymmärrettävällä kielellä ja niin monta kertaa, että vanhemmat kykenevät ottamaan viestin vastaan. Jos vanhemmat saavat tietää oikeuksistaan tai muista oleellisista seikoista esimerkiksi internetistä työntekijän sijaan, tulee vanhemmalle helposti huijattu olo, mikä puolestaan vie pohjan luottamukselta. Oikean

tiedon välittäminen vanhemmille lisää usein heidän sitoutumistaan työs-kentelyyn ja vastuunottoon lastensuojeluasiassa. (Heinonen 2015, 49-50.)

Laakson (1998) tutkimuksessa, jossa haastateltiin 16:a huostaanotetun lapsen vanhempaa, tuli esiin huostaanottoprosesseihin liittyviä epäkohtia. Yksi tällainen epäkohta oli avoimuuden puute. Vanhemmat toivoivat avoi-muutta niin huostaanoton valmistelussa kuin vanhempien oikeuksista tie-dottamisessakin. Vanhemmat kokivat, ettei heillä ollut riittävästi tietoa siitä, mitä huostaanotto ylipäättänsä tarkoittaa, eikä myöskään siitä, millaisia oi-keuksia vanhemmilla on ja mistä he voivat hakea oikeudellista apua. Van-hemmat kokivat, että sosiaalityöntekijän suulliset ohjeet esimerkiksi vali-tusmahdollisuudesta eivät olleet riittäviä. Monet vanhemmat olivat huos-taanottotilanteen aikana sokissa ja muutenkin tilanne oli niin sekava, että suullisen tiedon vastaanottaminen oli heille erittäin haasteellista. Vanhem-mat olivat yksimielisiä siitä, että he tarvitsisivat kirjallisen oppaan, joka si-sältäisi tietoa huostaanotosta, oikeuksista, muutoksenhakumahdollisuuk-sista ja siitä, mistä vanhemmat voisivat hakea apua. (Laakso 1998, 20-24.)

Lastensuojelutyöllä halutaan aina saada jotakin positiivista aikaan. Lasten-suojelutyön vaikuttavuuden näkyväksi tekeminen toimii asiakkaille tietyn-laisena perusteena palveluiden toteuttamiselle. Organisaation tulisi pystyä näyttämään asiakkailleen, minkälaisia vaikutuksia tarjottavilla palveluilla voidaan odottaa olevan. (Rousu 2007, 9.) Rousu (2007, 284) on nostanut väitöskirjassaan yhdeksi lastensuojelun vaikuttavuuden keskeisimmäksi tekijäksi vankan asiakaslähtöisen organisaation.

2.3 Työn tavoite ja tarkoitus

Tämän kehittämishankkeen tarkoitus on kehittää vastaanotto-osastolle si-joitettujen lasten vanhempien kanssa tehtävää työtä entistä avoimempaan suuntaan sekä lisätä vanhempien tietoisuutta sijoitusprosessiin liittyvistä asioista ja vastaanotto-osaston toimintatavoista. Kehittämishankkeen ta-voitteena on tuottaa vanhemmille sijoitusprosessiin liittyviä asioita käsitte-

levä opaskirja. Opaskirjaan pyritään kirjaamaan kattavasti, mutta ytimekkäästi se, mitä asiakkaiden kanssa tehdään sijoituksen aikana, miten asiat tehdään ja miksi ne tehdään. Olennaisena osana on myös lastensuojelua ja sijaishuoltoa koskevien käsitteiden avaaminen ”kansankielelle”. Lisäksi oppaaseen on tarkoitus tulla prosessikaavio vastaanotto-ottoprosessin etenemisestä.

On toivottavaa, että vanhemmille tulee oppaan myötä tunne siitä, että heidän halutaan pitää tietoisina vastaanotto-osaston toiminnasta ja että toiminta on avointa ja lain hengen mukaista. Työyhteisölle opas puolestaan tarjoaa keinon saada vanhemmat tietoisiksi toiminnasta ja sitä kautta saada mahdollisten väärinkäsitysten/-ymmärrysten määrä vähenemään. Lisäksi opas takaa vanhempien tasavertaisen tiedonsaannin sijoituksen alussa riippumatta siitä, tuleeko lapsi osastolle rauhassa suunnitellusti vai kiireellisesti keskellä yötä. Opasta voi käyttää myös osana osastolle tulevien opiskelijoiden tai uusien työntekijöiden perehdyttämistä, koska siihen on koottu sijoitusprosessin vaiheet selkeään muotoon.

3 KEHITTÄMISHANKKEEN TIETOPERUSTA

3.1 Lastensuojelu

Suomessa lastensuojelun toimintaa ohjaamaan on säädetty lastensuojelulaki. Uusin lastensuojelulaki on astunut voimaan 1.1.2008. Lain tarkoituksena on turvata lapsen oikeus hyvään ja turvalliseen kasvuun, monipuoliseen ja tasapainoiseen kehitykseen sekä erityiseen suojeluun. Lastensuojelulain mukaan lapsella tarkoitetaan alle 18-vuotiasta ja nuorella 18-20-vuotiasta henkilöä. (Lastensuojelulaki 417/2007, 1§, 6§, 94§.) Julkilausuttuna lastensuojelun tavoitteena on lasta ja perhettä tukemalla luoda lapselle turvallinen, huolehtiva ja rakastava arkiympäristö (Ritala-Koskinen 2008, 103).

Lastensuojelun tavoitteena on edistää lapsen suotuisaa kehitystä ja hyvinvointia. Sen tulee tukea vanhempia heidän kasvatustehtävässään ja pyrkiä toimillaan ennaltaehkäisemään lasten ja lapsiperheiden ongelmia. Jos lapsen kasvuoloissa tai lapsen ja perheen hyvinvoinnissa havaitaan ongelmia, tulee lastensuojelun puuttua tilanteeseen riittävän varhain. Lastensuojelua toteutettaessa on aina kiinnitettävä huomio lapsen etuun. Lastensuojelun tulee toimia mahdollisimman hienovaraisesti ja esisijaisesti avoimuuden tukitoimia käyttäen. Kuitenkin lapsen edun kannalta tarpeellinen sijaishuolto on järjestettävä viivytyksettä. (Lastensuojelulaki 417/2007, 4§.) Lastensuojelutyön tulisi keskittyä perhekokonaisuuteen, jossa sekä lapsella että vanhemmilla on oikeus tulla kuulluksi ja tuetuksi yksilöinä (Pitkänen 2011, 21).

Lastensuojelu jaetaan ehkäisevään lastensuojeluun sekä lapsi- ja perhekohtaiseen lastensuojeluun. Ehkäisevästä lastensuojelusta on kyse silloin, kun lapsi tai perhe ei ole lastensuojelun asiakkaana. Ehkäisevää lastensuojelua toteutetaan muun muassa kouluissa, päiväkodeissa, nuorisotyössä ja äitiys- ja lastenneuvoloissa. Sen tarkoituksena on edistää lapsen tervettä kasvua ja hyvinvointia sekä tukea vanhemmuutta. Lapsi- ja perhe-

kohtaisesta lastensuojelusta puhutaan silloin, kun lapsi tai perhe on lastensuojelun asiakkaana. Sitä toteutetaan laatimalla asiakassuunnitelma ja järjestämällä lapselle tai perheelle avohuollon tukitoimia. Myös kiireellinen sijoitus ja huostaanotto sekä sijaishuolto ja jälkihuolto ovat lapsi- ja perhekohtaista lastensuojelua. (Lastensuojelulaki 417/2007, 2§ & 3§.)

Uusi sosiaalihuoltolaki, joka astui voimaan 1.4.2015, vaikuttaa myös lastensuojelun asiakkuuksiin ja lapsiperheiden palveluiden tarjoamiseen. Uuden lain myötä painopistettä on siirretty korjaavasta työstä entistä enemmän ennaltaehkäisevään suuntaan. Uudistuksen myötä lapsiperheille tarjotaan sosiaalihuollon piirissä sellaisia palveluja, joiden saantiin tarvittiin ennen lastensuojelun asiakkuus. (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014, 1-4§.)

Vuonna 2014 lastensuojelun avohuollon asiakkaina oli kaikkiaan 90 269 lasta ja nuorta (Kuoppala, Säkkinen 2015, 1). Lapsiperheiden palvelujen painopisteen muutoksen myötä lastensuojelun asiakasmäärän odotetaan laskevan lähivuosina.

3.2 Sijoitus kodin ulkopuolelle

Lapsi voidaan lastensuojelulain (417/2007) mukaan sijoittaa kodin ulkopuolelle huostaan otettuna, kiireellisesti sijoitettuna, lastensuojelulain 83§:n mukaisella väliaikaismääräyksellä, avohuollon tukitoimena tai jälkihuoltona. Nykylainsäädännön mukaan lapsen sijoitus kodin ulkopuolelle voidaan toteuttaa myös kiireellisenä avohuollon tukitoimena. Silloin, kun sijoittamismuotona on huostaanotto, kiireellinen sijoitus tai väliaikaismääräys, puhutaan sijaishuollosta (Lastensuojelulaki 417/2007, 37§, 37b§, 49§).

Lapsi voidaan sijoittaa kodin ulkopuolelle avohuollon tukitoimena lapsen tuen tarpeen arvioimiseksi, lapsen kuntouttamiseksi tai lapsen huolenpidon järjestämiseksi väliaikaisesti esimerkiksi vanhemman sairauden vuoksi. Lähtökohtaisesti sijoitus avohuollon tukitoimena pitäisi tehdä yhdessä vanhemman kanssa. Jos sijoitus yhdessä vanhemman kanssa ei ole lapsen edun mukaista, voidaan lapsi sijoittaa avohuollon tukitoimena

lyhytaikaisesti myös yksin. Tällöin sijoitukseen tarvitaan sekä 12 vuotta täyttäneen lapsen että tämän huoltajan suostumus. Avohuollon tukitoimin tehty sijoitus on tarkoitettu lyhytkestoiseksi ja suunnitelmalliseksi sijoitukseksi. Sijoituksesta päätetään asiakassuunnitelmassa, jossa myös määritellään sijoitukselle tavoitteet ja arvioidaan sijoituksen kesto. Laki avohuollon tukitoimin tehdystä sijoituksesta muuttui 1.4.2015 siten, että lapsi on nykyään mahdollista sijoittaa myös kiireellisenä avohuollon tukitoimena kiireellisen sijoituksen sijasta, jos se on lapsen edun mukaista. (Lastensuojelulaki 417/2007, 37-37 b §.)

Lapsi voidaan sijoittaa kodin ulkopuolelle ja taata hänelle hänen tarvitsemansa hoito ja huolenpito kiireellisellä sijoituksella silloin, kun lapsi on välittömässä vaarassa esimerkiksi puutteellisen huolenpidon takia. Päätöksen kiireellisestä sijoituksesta tekee sosiaalityöntekijän kelpoisuusvaatimukset täyttävä viranhaltija. Viranhaltijan tekemä päätös on voimassa 30 vuorokautta ja tietynlaisin edellytyksin se voi jatkua vielä toiset 30 vuorokautta. Kiireellisen sijoituksen taustalla voi olla sellaista lapsen hoidon laiminlyöntiä, että lapsen terveys tai kehitys on välittömässä vaarassa. Myös lapsen oma, esimerkiksi itsetuhoinen tai vakava rikollinen käyttäytyminen, voi olla syynä kiireelliseen sijoitukseen. (Lastensuojelulaki 417/2007, 38§, 40§.)

Jos lastensuojelun avohuollon tukitoimet eivät ole riittäviä, eikä niiden avulla voida taata lapsen turvallista kasvua ja kehitystä, voidaan viimesijaisimpana auttamismuotona käyttää huostaanottoa (Lastensuojelulaki 417/2007, 40§). Lapsi on lastensuojelulain (417/2007) 40§:n mukaan otettava huostaan ja järjestettävä hänelle sijaishuolto, jos

1) puutteet lapsen huolenpidossa tai muut kasvuolosuhteet uhkaavat vakavasti vaarantaa lapsen terveyttä tai kehitystä; tai

2) lapsi vaarantaa vakavasti terveyttään tai kehitystään käyttämällä päihkeitä, tekemällä muun kuin vähäisenä pidettävän rikollisen teon tai muulla niihin rinnastettavalla käyttäytymisellään.

Huostaanoton tulee kuitenkin olla aina lapsen edun mukaista (Lastensuojelulaki 417/2007, 40§).

Jos lapsi tai huoltajat eivät vastusta huostaanottoa, huostaanottopäätöksen valmistelee sosiaalityöntekijä ja sen tekee johtava viranhaltija. Jos joku asianosainen vastustaa huostaanottoa, johtava viranhaltija tekee huostaanottohakemuksen hallinto-oikeudelle. Huostaanotto on voimassa toistaiseksi ja se raukeaa viimeistään silloin, kun lapsi täyttää 18 vuotta. Huostassapito on kuitenkin lopetettava heti, kun siihen ei ole enää perusteita. (Lastensuojelulaki 417/2007, 43§.)

Sekä lastensuojelulaissa (417/2007, 4§) että sosiaalihuoltolaissa (1301/2014, 30§) korostetaan perheen oikeutta elää yhdessä. Lapsiperheiden palvelut tulee pyrkiä toteuttamaan siten, että lapsi voi asua perheensä kanssa kotona. Sijoitus avohuollon tukitoimena tulee myös ensisijaisesti tehdä siten, että sijoitettuna ovat lapsi ja vanhempi yhdessä (Lastensuojelulaki 417/2007, 37§). Kodin ulkopuolelle sijoitettujen lasten ja nuorten määrä on kasvanut melko tasaisesti 1990-luvulta asti. Vuonna 2014 sijoitusten määrä kääntyi kuitenkin pieneen laskuun. Silloin sijoitettuja lapsia oli 17 958, mikä on vajaan prosenttiyksikön vähemmän kuin edellisenä vuonna. Kiireellisten sijoitusten määrä puolestaan väheni jopa 10 % vuodesta 2013 vuoteen 2014. (Kuoppala & Säkkinen 2015, 1.)

3.3 Sijoitetun lapsen vanhemman asema

Lastensuojelun asiakkaita ovat sekä lapset että heidän vanhempansa tai huoltajansa (Muukkonen 2008, 62). Lasten oikeuksien sopimuksessa korostuu vanhempien kasvatusvastuun kunnioittaminen. Lastensuojelussa tämä edellyttää sitä, että vanhemmille annetaan avointa ja luotettavaa tietoa palveluista, jotka voisivat auttaa perhettä saamaan tarvittavaa tukea. (Lavikainen, Puustinen-Korhonen, Ruuskanen 2014, 15.) Lastensuojelun yhtenä päätehtävä on tukea vanhempia lapsen kasvatuksessa ja huolenpidossa (Lastensuojelulaki 417/2007, 4§). Jokaiselle lastensuojelun asiak-

kaana olevalle lapselle on lastensuojelulain (417/2007) 30§:n mukaan laadittava asiakassuunnitelma. Suunnitelma laaditaan lähtökohtaisesti yhdessä lapsen ja tämän vanhempien kanssa. Avohuollon palveluita toteutetaan mahdollisuuksien mukaan yhteistyössä vanhempien, huoltajien tai muiden kasvatustavastuussa olevien henkilöiden kanssa (Lastensuojelulaki 417/2007, 34§).

Avohuollon tukitoimena tehty lapsen sijoitus kodin ulkopuolelle ei vaikuta vanhemman asemaan lapsen huoltajana, vaan vanhemmalla on yhä oikeus päättää lapsen hoidosta, kasvatuksesta, asuinpaikasta sekä muista lapsen henkilökohtaisista asioista (Laki lapsen huollosta ja tapaamisoikeudesta 261/1983). Lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä ei esimerkiksi saa päättää sijoitun lapsen ja tämän isovanhemman välisestä yhteydenpidosta ilman huoltajan suostumusta (Eoak 2806/4/14, 2015), eikä sosiaalityöntekijä saa tavata lasta pyytämättä siihen lupaa vanhemmalta tai kirjaamatta syytä siihen, miksi vanhemman lupaa ei ole kysytty (Lastensuojelulaki 417/2007, 29§). Vanhemmat voivat halutessaan lopettaa avohuollon tukitoimena tehdyn sijoituksen milloin tahansa (Lastensuojelulaki 417/2007, 34§).

Avohuollon tukitoimena tehdyn sijoituksen aikana perhettä, niin lasta kuin vanhempiakin, pitää tukea ja kuntouttaa siten, että lapsi voisi palata mahdollisimman pian takaisin kotiin (Lastensuojelulaki 417/2007, 34§). Laakson (2009, 190) väitöstutkimuksen perusteella sijaishuoltopaikoissa pyritään luomaan hyvä suhde vanhempiin, jotta yhteistyö ja myös vanhempien tukeminen olisi tuottavaa. Sijaishuollon työntekijät pyrkivät motivoimaan vanhempia neuvotteluihin, joita jossain yksikössä kutsutaan perhetapaamisiksi. Nämä neuvottelut ovat usein perustana tavoitteelliselle työskentelelle perheen kanssa.

Huostaanotetun lapsen vanhemmalla säilyy huoltajuus myös huostaanoton jälkeen, mutta asioiden päätösvalta vain joltain osin. Vanhemmalla on yhä oikeus päättää lapsen uskonnosta, nimestä ja kansalaisuudesta. Lisäksi vanhemmalla on oikeus käyttää puhevaltaa lapsen omaisuuteen ja

talouteen liittyvissä kysymyksissä. Vanhemmalla on myös oikeus saada huostaanoton aikana tietoa lapsensa asioista ja tavata lasta. Huoltajalla on tämän lisäksi oikeus hakea huostaanoton lopettamista. (Lastensuojelulaki 417/2007, 62§, 45§, 47§.)

Lapsen ollessa huostaanotettu on sosiaalihuollosta vastaavalla toimielimellä oikeus päättää lapsen olinpaikasta, hoidosta, kasvatuksesta, valvonnasta, koulutuksesta ja terveydenhuollosta. Viranhaltijalla tai laitoksen johtajalla on myös oikeus rajoittaa lapsen ja tämän vanhempien tai läheisten henkilöiden yhteydenpitoa, jos yhteydenpidon rajoittaminen on välttämätöntä ja lapsen edun mukaista. Vaikka vastuu tietyistä päätöksistä onkin sosiaalityöntekijällä, päätökset on pyrittävä tekemään yhteisymmärryksessä vanhemman ja lapsen kanssa. (Lastensuojelulaki 417/2007, 45§.)

Hallituksen esityksessä eduskunnalle (252/2006) todetaan, että huostaan otetun lapsen vanhemmille tulee järjestää heidän tilanteen vaatimaa apua ja tukea, jotta lapsi voisi palata vanhempiensa luokse. Lastensuojelulain 417/2007) 30 §:n mukaan avun ja tuen antamisesta sovitaan lapsen asiakassuunnitelmassa. Vanhemmuuden tukemiseen laaditaan vielä oma erillinen asiakassuunnitelma. Jos lapsen ja perheen tilanne paranee sijoituksen aikana siten, että huostaanoton kriteerit eivät enää täyty, tulee huostaanotto keskeyttää. Ennen huostassapidon keskeyttämistä tulee kuitenkin arvioida, mitä huostaanoton keskeyttäminen merkitsee lapselle ja onko kotiin paluu lapsen edun mukaista.

Euroopan ihmisoikeustuomioistuin tuo ratkaisussaan (11.09.2007) esiin sen, että huostaanotto on normaalisti tarkoitettu väliaikaiseksi toimenpiteeksi ja huostassapito on lopetettava heti, kun perheen olosuhteet sen sallivat. Huostaanoton lopullisena tavoitteena tulee olla perheen jälleenyhdistäminen. Päätöksessä viitataan Euroopan ihmisoikeussopimuksen (63/1999) 8. artiklan mukaiseen oikeuteen nauttia yksityis- ja perhe-elämän kunnioituksesta.

Sijaishuollossa olevan lapsen yhteydenpitoa lapselle tärkeisiin ihmisiin on tuettava. Jo sijoituspaikkaa valittaessa on kiinnitettävä erityistä huomiota

siihen, että sijaishuoltopaikan sijainti ei ole este lapsen ja vanhempien tapaamiselle. Lapsi saa tavata vanhempiaan, sisarusiaan ja muita hänelle tärkeitä henkilöitä vastaanottamalla vieraita sijaishuoltopaikassa tai tapaa-malla heitä sijaishuoltopaikan ulkopuolella. (Lastensuojelulaki 417/2007, 54§.)

Pitkäsen (2011, 113-121) tutkimuksen mukaan huostaan otettujen lasten vanhemmat kokevat usein, että huostaanoton jälkeen sosiaalityöntekijän huomio kohdistuu lapseen ja vanhempien tuki jää vähälle. Vanhemmat ovat kuitenkin kokeneet tärkeänä sellaiset kohtaamiset työntekijöiden kanssa, joissa vanhemmat ovat voineet kokea oman asemansa ja roolinsa merkityksellisenä. Vanhemmat kokivat tärkeäksi myös sen, että heillä on mahdollisuus vaikuttaa tiettyihin lasta koskeviin päätöksiin. Tutkimuksen mukaan vanhemmat ovat kuitenkin usein epävarmoja roolistaan ja oikeuksistaan sijaishuollon aikana. He kokivat itsensä usein myös ulkopuolisiksi sijoituksen aikaisessa sosiaalityössä.

Riittävä tiedonkulku on olennainen osa sijoitettujen lasten vanhempien osallistamisessa lastensuojeluasiassa (Lavikainen ym. 2014, 18). Vanhempien tulee olla tietoisia, mitä esimerkiksi sijoitus avohuollon tukitoimena tarkoittaa ja mitä tämä perheelle annettava palvelu pitää sisällään (Heino 2008, 62).

3.4 Vanhemman rooli lastensuojelussa

Lastensuojelun asiakkuuden alussa vanhemmat voivat tuntea kauhua lastensuojelun prosessia kohtaan. Heitä saattaa pelottaa se, mitä lastensuojelu voi tehdä ja mitä se tulee tekemään. Tämän lisäksi vanhemmat saattavat kokea myös voimattomuuden tunnetta lastensuojeluasiakkuuden liikkeellelähdyssä. (Harris & Gosnell 2012, 13.) Tietämättömyys voi lisätä pelkoa ja epävarmuutta lastensuojelua kohtaan (Laitinen, Ojaniemi, Talla-vaara 2007, 121). Asiakkaaksi tulemisen alkuvaiheessa, vanhemman ollessa epävarma siitä, miten hänen tulee toimia, voi vanhemman mielikuva

itsestä muuttua. Vanhemmat voivat asiakkaana joutua luopumaan arkielämän selviytyjän roolista. Heille voi tulla tunne siitä, että he eivät ole oman elämänsä hallitsijoita, vaan heidät määritellään kykenemättömiksi vanhemmiksi. (Niskala 2008, 97.)

Työntekijä voi vähentää asiakkaan lastensuojelua kohtaan tuntemaa pelkoa kertomalla asiakkaalle omasta roolistaan ja toimintatavoistaan (Hietämäki 2015, 78). Sosiaalihuollon henkilöstön tulee kertoa asiakkaalle asiakkuuden alussa asiakkaan oikeudet ja velvollisuudet sekä hänen toimimensa vaikutus käsiteltävään asiaan (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja 812/2000, 5§). On myös tärkeää, että asiakkaalle kerrotaan ymmärrettävällä kielellä työskentelyn sisällöstä ja avataan työntekijöille itsestään selviä, mutta asiakkaalle hämmennystäherättäviä käsitteitä (Laitinen, Ojanieniemi, Tallavaara 2007, 121). Asiakkaiden voi olla vaikeaa ymmärtää suomalaisen palvelujärjestelmän vaatimuksia, jotka toisaalta odottavat asiakkaalta aktiivista toimintaa ja toisaalta odottavat asiakkaan mukautuvan viranomaiskäytäntöihin ja viranomaisten päättämiin toimenpiteisiin (Närhi, Kokkonen, Matthies 2015, 232).

Vaikka perheen ja lapsen tilanne olisi erittäin haastava, eikä lastensuojelun asiakkuus olisi vapaaehtoista, on silti tärkeää, että vanhempien ja työntekijöiden välillä on hyvä suhde. Haasteellisesta tilanteesta huolimatta hyvän asiakassuhteen luonti on mahdollista ja sen on todettu myös vaikuttavan positiivisesti vanhempien ja lasten tilanteeseen. Yksi hyvän asiakassuhteen luomisen perusteista on työntekijän toimiminen yhteistyössä vanhemman kanssa. (DeBoer & Coady 2003, 48.) Toimiva lastensuojelu – selvitystyöryhmän raportista käy ilmi, että vanhemmat ovat usein olleet tyytymättömiä lastensuojelun työntekijöiden vuorovaikutustaitoihin ja kokeneet tulleet huonosti kohdelluiksi (Toimiva lastensuojelu 2013, 33). Hyvät vuorovaikutustaidot ovatkin yksi keskeisistä osa-alueista sosiaalityöntekijöiden ammatillisessa pätevyyydessä (Vaininen 2011, 257). Myös työntekijöiden suuri vaihtuvuus vaikeuttaa hyvän asiakassuhteen luomista ja vaikeuttaa näin suurelta osin asiakas-työntekijä –suhteeseen perustuvaa auttamistyötä (Heino 2009, 74).

Toimiva lastensuojelu –selvitystyöryhmä on väliraportissaan tuonut esiin sen, että sekä vanhemmat että lapset kokevat usein, ettei heidän näkemyksiään ja mielipiteitään oteta riittävästi huomioon lastensuojelupalveluissa. Tästä asiakkaille tulee tunne siitä, että he ovat ulkopuolisia omaan elämäänsä liittyvissä ratkaisuissa, eivätkä pääse vaikuttamaan niihin. (Toimiva lastensuojelu 2013, 33.)

Lastensuojelupalveluita kehitettäessä kokemusasiantuntijat tulisi ottaa nykyistä aktiivisemmin mukaan kehittämistyöhön. Palveluiden käyttäjillä on paljon ideoita ja näkemyksiä palveluiden kehittämisessä, mutta lastensuojelussa niitä ei osata hyödyntää riittävästi. Vanhempien mukaan ottaminen kehittämistoimintaan lisää vanhempien osallisuuden tunnetta ja samalla lisää sitoutumista palveluihin. (Toimiva lastensuojelu 2013, 33.) Vanhempien osallisuus palvelujen kehittämisessä antaa vanhemmille myös mahdollisuuden vaikuttaa omaan ja perheen hyvinvointiin liittyviin kysymyksiin sekä toimien parantamiseen (Kaseva 2011, 44). Tämä puolestaan auttaa lastensuojelua pääsemään asiakkaiden kanssa hyvin työtuloksiin. (Toimiva lastensuojelu 2013, 33.) Vanhempien asiantuntijuuden huomioiminen ja osallisuus kehittämistoimintaan tukevat lisäksi näkemystä siitä, että vanhemmat ovat asiantuntijoita myös omaa tilannettaan koskevassa asiassa (Viitala, Kekkonen, Paavola 2008, 25). Vanhempien oman elämän asiantuntijuuden korostaminen ja heidän mukaan ottaminen yhteistyökumppaniksi ovat asiakaslähtöisen toiminnan toteutumisen perusedellytyksiä (Jokinen, Juhila, Raitakari 2008, 141). Asiakaslähtöisyys onkin kumppanuutta, jossa vanhemmalla on vahva tunne kuulluksi tulemisesta (Kempainen, Kostamo-Pääkkö, Niskala, Ojaniemi, Vesterinen 2010, 27).

3.5 Laatu vanhempien kanssa tehtävässä työssä

Sosiaali- ja terveysministeriö on koonnut lastensuojelua koskevat laatusuosituksen oppaan muotoon. Oppaassa on eroteltu viisi lastensuojelun kannalta keskeistä eettistä periaatetta. Nämä periaatteet ovat asiakkaiden ihmisarvo ja perusoikeudet, lapsen etu, vuorovaikutus, ammattihenkilöstön

työn laatu sekä vastuulliset päätökset ja toimintakulttuuri. Ihmisarvon kunnioittamiseen ja perusoikeuksien toteutumiseen liittyy kiinteästi vanhempien tasavertainen ja kunnioittava kohtelu. Lapsen edun toteutumisen kannalta yksi keskeisimmistä asioista on avoimuus ja luotettavuus. Avoimuuden ja luotettavuuden merkitys korostuu vanhempien kanssa tehtävässä työssä. Kun työskentely on avointa ja luotettavaa, voidaan parhaalla mahdollisella tavalla tukea vanhemman kasvatusvastuuta ja toisaalta myös tehdä lastensuojelun toimintaa ennakoitavaksi ja perustelluksi. (Lavikainen ym. 2014, 13-15.)

Lastensuojelun laatusuosituksissa nostetaan esiin se, että on tärkeää tiedottaa vanhemmille lastensuojeluasiakkuuden alussa, mitä työskentelemisen tarkoittaa käytännössä. Näitä asioita tulee tarpeen vaatiessa käydä läpi myös asiakkuuden aikana. Vanhemmille olisi laatusuositusten mukaan myös hyvä antaa esimerkiksi opas, josta löytyisi lastensuojeluun liittyvää tietoa. Olennaista on lisäksi kertoa vanhemmille heidän oikeusturvan toteutumisesta sekä sosiaaliasiamiehen palveluista. (Lavikainen 2014, 27.) Laadukkaan työskentelyn kannalta on tärkeää saada asiakkaat tietoisiksi asiakasprosessista ja asiakkaiden osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksista prosessin kulkuun. Asiakkaiden tietoisuuden lisääminen voi muokata asiakkaan näkemystä palvelusta sekä aktivoida asiakasta toimimaan palvelutapahtumassa. (Virtanen, P., Suoheimo, M., Lamminmäki, S., Ahonen, P., Suokas, M. 2011, 22.)

Parhaimpiin ja pysyvimpiin asiakastyön tuloksiin päästään silloin, kun työntekijän ja asiakkaan välillä toimii tasa-arvoinen vuorovaikutussuhde, jossa ollaan puolin ja toisin avoimia uusille ja erilaisille näkökulmille (Mustajärvi 2008, 100). Tutkimuksen mukaan vanhemmat kokevat luottamuksellisen ja rehellisen suhteen työntekijään erittäin tärkeänä asiakassuhteen onnistumisen kannalta (Perälä, Kanste, Halme, Pitkänen, Kuussaari, Partanen & Nykänen 2014, 95). Luottamuksen lisäksi työntekijän ja asiakkaan yhteinen päämäärä on keskeisessä osassa hyvän asiakassuhteen syntymisessä (Ritala-Koskinen 2008, 116). Mönkkönen (2002, 16) käsittelee väi-

töskirjassaan dialogisuutta sosiaalialan asiakastyössä. Hän tuo esiin näemyksen, että dialogisella orientaatiolla voidaan edistää työntekijän ja asiakkaan tasavertaisuutta ja täysivaltaisuutta vuorovaikutussuhteessa.

Asiakkailla on oikeus saada tietoonsa itseään koskeva tieto asiakasprosessista. Tämän lisäksi asiakkaan tulisi saada tieto ja ymmärrys hänen roolistaan, oikeuksista ja velvollisuuksista, palveluiden käyttäjänä. On tärkeää, että asiakkaan mielikuvat ja odotukset palveluista vastaavat todellisuutta. Tällaisen tiedon lisääminen antaa hyvät edellytykset sille, että asiakas näkee ja kokee palveluprosessin positiivisessa valossa. (Virtanen, Suoheimo ym. 2011, 24.)

4 KEHITTÄMISMENETELMÄT

4.1 Toimintatutkimus

Toimintatutkimuksessa pyritään kehittämään jotain käytännön toiminnassa havaittua ongelmaa nykytilasta parempaan suuntaan. Toimintatutkimusta voi tehdä yksittäinenkin työntekijä, mutta yleensä kyseessä on kuitenkin koko työyhteisön yhteinen kehittämisprosessi, jossa kaikkien sitoutuminen prosessiin on tärkeää. (Metsämuuronen 2006, 102.) Se ei siis ole pelkästään tutkijoiden työtä, vaan mukana on käytännön työntekijöitä. Toimintatutkimus voidaankin nähdä työntekijöiden ammatillista kehittymistä tukevana prosessina. (Kananen 2009, 9.) Sen on tarkoitus tuottaa hyötyä erityisesti niille ihmisille, jotka ovat toimijoina tutkimuksessa (Suoranta & Ryyänen 2014, 196). Toimintatutkimuksessa keskeisiä asioita ovat ongelma-keskeisyys, toiminnan käytännöllisyyteen suuntautuminen, kehittämistoiminnan yhteisöllisyys ja yhteistyö sekä tavoite saada aikaan pysyvää muutosta (Kuula 1999, 10; Kananen 2009, 9; Ojasalo, Moilanen, Ritalahti 2014, 58).

Toimintatutkimukselle ei ole kehitetty omia tiedonkeruu tai -analysointimenetelmiä. Sen tiedonkeruu ja -analysointimenetelmät voivat olla samoja kuin kvalitatiivisessa tai kvantitatiivisessa tutkimuksessa. Toimintatutkimus eroaa näistä edellä mainituista tutkimuksista siten, että siinä pyritään selkeästi muuttamaan toimintaa, toisin kuin niin sanotuissa perustutkimuksissa, joissa etsitään uutta tieteellistä tietoa tiedon itsensä vuoksi. (Kananen 2009, 23; Hirsjärvi, Remes, Sajavaara 2009, 19.) Toimintatutkimuksessa ei siis olla kiinnostuneita pelkästään siitä, miten asiat nyt ovat, vaan kiinnostuksen painopiste on siinä, miten asioiden tulisi olla (Ojasalo, Moilanen, Ritalahti 2014, 58).

Ojasalo, Moilanen ja Ritalahti (2014, 58-59) nostavat esiin toimintatutkimukseen liittyvän käsitteen *osallistava kehittäminen*. Osallistavassa kehittämisessä käytännössä toimivat ihmiset otetaan mukaan tutkimus- ja ke-

hittämisprosessiin aktiivisiksi toimijoiksi. Nämä ihmiset toimivat siis prosessissa yhdessä ryhmänä. Käytännön toimijoiden mukaan ottaminen prosessiin tuo yleensä parempia ratkaisuja kehittämisiongelmaan kuin se, että muutosehdotukset tulisivat yhteisön ulkopuolelta. (Ojasalo, Moilanen ja Ritalahti 2014, 58-59.) Toimijat tuntevat oman työskentelykenttäänsä yleensä parhaiten ja näin ollen osallistavassa kehittämisessä päästään kehittämään ratkaisuja ongelmiin suoraan toimijoiden näkökulmasta. Tämä toki edellyttää sitä, että toimijat ovat valmiita muutoksiin. Toisaalta muutoksiin voi olla helpompaa sitoutua silloin, kun toimijat ovat olleet itse mukana kehittämisessä kuin silloin, jos muutosehdotukset tulevat ulkopuolelta. (Ojasalo, Moilanen ja Ritalahti 2014, 58-59; Toikko & Rantanen 2009, 90-91.)

Muutoksiin sitoutumiseen positiivisesti vaikuttavasta kehittämisestä näkyi tuloksia jo toimintatutkimuksen teoreettisena isänä pidetyn Kurt Lewinin 1940-luvulla tekemässä tutkimuksessa. Kyseisen tutkimuksen mukaan työntekijät, jotka saivat osallistua työn kehittämiseen, olivat huomattavasti tuottavampia, tyytyväisempiä ja työmoraaliltaan vahvempia kuin he, joiden kehittämiseen liittyvät muutokset tulivat työryhmän ulkopuolelta. (Metsämuuronen 2006, 103.)

Toimintatutkimuksessa tutkijan rooli on erilainen kuin vaikkapa case-tutkimuksessa. Toimintatutkimuksessa tutkija on tutkittavan yhteisön jäsen ja näin kiinteä osa tutkittavan ilmiön toimintaa. (Kananen 2009, 23; Ojasalo ym. 2014, 61.) Yksi toimintatutkimukseen kohdistuvista kritiikeistä koskee juuri tutkijan roolia. Kritiikin mukaan tutkijan ja tutkittavien välillä ei ole aitoa tasavertaista dialogia, mikä puolestaan johtaa toimijoiden riippuvuuteen tutkijoista. (Metsämuuronen 2006, 105.) Ojasalo ym. (2014, 61) korostavatkin sitä, että kaikkien toimijoiden tulee olla kehittämisessä tasa-arvoisessa asemassa riippumatta heidän asemastaan kehitettävässä organisaatiossa.

Toimintatutkimusprosessi etenee syklimäisesti. Tutkimukseen liittyvien syklien vaiheet ovat suunnittelu, toiminta, havainnointi ja reflektointi. (Ojasalo ym. 2014, 60-61; Kananen 2009, 11-12; Saari 2007, 122-123; Toikko

& Rantanen 2009, 66-67.) Näiden syklien etenemistä voi kuvata spiraalimaiseksi. Edellistä sykliä seuraa uusi kehittämisidea, joka puolestaan johtaa uuteen sykliin. Syklien suoraviivainen eteneminen suunnittelusta reflektointiin ei ole ehdotonta, vaan tutkija voi liikkua eri vaiheiden välillä tarpeen mukaan. Syklien eri vaiheet myös limittyvät keskenään, eikä niitä voi aina erottaa selkeästi toisistaan. Sykli voi myös alkaa mistä vaiheesta tahansa. (Saari 2007, 123; Heikkinen, Rovio & Kiilakoski 2008, 79-80.)

4.2 Tiedonkeruumenetelmät

Kehittämistyössä voi, ja on jopa suositeltavaa, käyttää monia erilaisia menetelmiä kehittämisen tukena. Menetelmien ei tarvitse välttämättä olla perinteisiä tieteellisessä tutkimuksessa käytettyjä menetelmiä, vaan menetelmiä voi käyttää kehittämisessä melko vapaasti. (Ojasalo ym. 2014, 104.) Menetelmien valintaan vaikuttavat kehittämisen luonne ja tutkimuskysymykset, mutta myös käytettävissä olevat resurssit ja aika (Robson 2001, 124).

Fokusryhmä on puolistrukturoitu ryhmähaastattelu- tai ryhmäkeskutelutilanne, jossa tilanteen ohjaajana toimii fokusryhmän vetäjä (Parviainen 2005, 53). Fokusryhmätyöskentely on käyttökelpoinen menetelmä ryhmätilanteissa. Sitä voi käyttää esimerkiksi silloin, kun halutaan synnyttää uusia ideoita tai havaita uuteen ohjelmaan liittyviä ongelmia. Työskentelymuodon etuja ovat muun muassa sen nopeus ja edullisuus sekä se, että ryhmässä tapahtuvan vuorovaikutuksen pohjalta voi nousta esiin uusia oivalluksia. (Robson 2001, 141-143.) Fokusryhmät voivat myös laajentaa yleistä osallistumista tutkimusprosessissa (Bloor, Frankland, Thomas & Robson 2001, 17).

Robson (2001, 142) pitää hyvänä fokusryhmän kokona 8-12 henkilöä. Parviaisen (2005, 57) mukaan 12 hengen ryhmä on liian suuri, eikä siinä pääse syntymään syvällistä ja intensiivistä keskustelua. Liian suuressa ryhmässä hiljaisten osallistujien voi olla vaikea saada suunvuoroa, mikä puolestaan voi johtaa turhautumiseen. Parviaisen (2001, 57) mukaan 6-8

hengen ryhmiä on pidetty yleisesti sopivan kokoisina. Mäntyranta & Kaila (2008, 1507) puolestaan esittävät fokusryhmän sopivaksi kooksi 4-10 henkilöä. Parviainen (2005, 57) tuo esiin Bloorin näkemyksen, jonka mukaan ryhmäkokoon valintaan vaikuttavat myös ulkoiset tekijät kuten aikataulujen yhteensopivuus ja tilakoko.

Fokusryhmätapaamiset kestävät yleensä noin yhdestä kolmeen tuntia (Ojasalo ym. 2014, 112). Nielsen (1997) on määritellyt sopivaksi tapaamisen kestoksi kaksi tuntia. Fokusryhmän vetäjä ohjaa keskustelua ja pitää huolen siitä, että keskustelussa käydään läpi ne aiheet, jotka ovat tapaamisen teemana (Nielsen 1997; Ojasalo ym. 2014, 112). Fokusryhmiä voi käyttää kehittämisen kaikissa vaiheissa (Parviainen 2005, 56). Ryhmää muodostettaessa tulee miettiä, millaisia osallistujia ryhmään halutaan ja arvioida, millaiset ihmiset auttavat parhaiten tavoitteiden saavuttamisessa. Samalla pohditaan myös, tulisiko ryhmän olla sisäinen, työntekijöistä koostuva ryhmä vai ulkoinen, asiakkaista koostuva ryhmä. (Ojasalo ym. 2014, 112.)

Havainnointi on yksi toimintatutkimuksen tärkeimmistä tiedonkeruumenetelmistä. Siinä sosiaaliset vuorovaikutustilanteet ovat merkittävässä osassa tiedonhankintaa. Havainnoinnin eri muotoja ovat suora havainnointi, epäsuora havainnointi, osallistava havainnointi sekä osallistuva havainnointi. (Kananen 2009, 67-68; Tuomi & Sarajärvi 2009, 82.) Toimintatutkimuksessa eniten käytetty muoto on osallistuva havainnointi, jossa tutkija itse osallistuu toimintaan (Huovinen & Rovio 2008, 104; Kananen 2009, 68). Havainnointia suunniteltaessa on kiinnitettävä huomio siihen, mikä havainnoitsijan rooli on. Osallistuvassa havainnoinnissa havainnoitsija on osallisena tutkittavassa tapahtumassa, mutta pyrkii vaikuttamaan tapahtumien kulkuun mahdollisimman vähän. (Ojasalo ym. 2014, 116.) Toisaalta Tuomi ja Sarajärvi (2009, 82) tuovat esiin sen, että tutkijan vaikuttamisesta tapahtumien kulkuun ollaan monta mieltä. Heidän mukaan joskus myös tutkijan rooli aktiivisena vaikuttajana voi olla perusteltu.

Havainnoinnilla saadaan monipuolista tietoa tutkittavasta kohteesta, mutta menetelmän käytön edellytyksenä on se, että tutkittava kohde on havainnoitavissa. Esimerkiksi ajattelun tarkastelussa havainnointia ei voi käyttää. Havainnoinnin käyttö sopii erityisen hyvin tilanteisiin, joissa tarkasteltavasta ilmiöstä oleva tieto on hyvin vähäistä tai sitä ei ole lainkaan. (Kananen 2009, 69.) Sen lisäksi havainnointi antaa tärkeää tietoa asioista niiden oikeissa yhteyksissä (Tuomi & Sarajärvi 2009, 82). Havainnointi on järjestelmällistä toimintaa, missä havainnoitavat kohteet on etukäteen päätetty. Havainnot kirjataan muistiin mahdollisimman pian havainnoitavan tilanteen jälkeen. (Ojasalo ym. 2014, 115.)

Kysely on yksi yleisimmin käytetyistä tiedonkeruumenetelmistä yhteiskuntatieteellisissä tutkimuksissa. Kyselyjä voi toteuttaa muun muassa postitse tai sähköpostitse lähetettävien kyselyin, tekemällä kyselyn puhelimitse tai vastaajan kanssa kasvokkain. Kyselyn etuna on se, että sen avulla voidaan kerätä laaja tutkimusaineisto melko nopeasti ja tehokkaasti. (Ojasalo ym. 2014, 121.) Kyselyn voi toteuttaa lähes missä tutkimuksen vaiheessa hyvänsä. Valmiin tuotteen toimivuutta ja sen käyttäjien mielipiteitä voi kartoittaa kyselyn avulla kehittämisen loppuvaiheissa. Kyselyn tulosten avulla voidaan muokata tuotetta käyttäjien tarpeita mahdollisimman hyvin vastaavaksi. (Vanhala 2005, 19-20.)

Hyvin suunnitellun kyselylomakkeen käsittely ja analysointi ovat myös melko nopeita. Kyselyn haittoina voidaan pitää sitä, että tutkijalla ei ole tietoa siitä, kuinka vakavasti vastaaja suhtautuu kyselyyn. Myös kyselylomakkeen laatiminen on haastavaa, eikä se välttämättä näyttäydy vastaajalle samalla tavoin kuin tutkija on ajatellut. (Hirsjärvi 2009, 195.) Tutkijan tulee pyrkiä saamaan vastaukset mahdollisimman monelta kohderyhmään kuuluvalla henkilöltä. Jos vastausprosentti on pieni, tulokset eivät välttämättä ole kovin luotettavia. (Robson 2001, 127-132.)

Kyselylomakkeet voivat sisältää erityyppisiä kysymyksiä. Avoimissa kysymyksissä esitetään vain kysymys ja vastaaja saa itse kirjoittaa vapaaseen tilaan oman vastauksensa. Monivalintakysymyksissä lomakkeeseen on

laadittu valmiit vastausvaihtoehdot, joista vastaaja valitsee itselleen sopivimman vaihtoehdon. Asteikkoihin perustuvassa kyselytyypissä lomakkeessa esitetään väittämiä ja vastaaja valitsee vastausvaihtoehdoista sen, kuinka vahvasti hän on väittämän kanssa samaa tai eri mieltä. (Hirsjärvi ym. 2009, 199-200.) Tämän kaltainen Likertin asteikko on Gallin & Borgin mukaan yksi käyttökelpoisimmista asteikoista silloin, kun halutaan mitata mielipidettä (Valli 2015, 98). Likertin asteikossa on usein seitsemän vastausvaihtoehtoa, mutta myös viisiportainen on käyttökelpoinen. Parittomalla vastausvaihtoehtojen määrällä mahdollistetaan se, että vastaajan ei ole pakko ottaa asiaan kantaa. Hän voi valita asteikon keskeltä vaihtoehdon ”ei samaa eikä eri mieltä”. (Valli 2015, 98.)

Vanhala (2005, 32) korostaa Robsonin näkemystä siitä, että kyselylomake tulee olla huolellisesti laadittu, jotta vastaajien määrä saataisiin mahdollisimman suureksi. Huomiota kannattaa kiinnittää muun muassa lomakkeen helppoon täytettävyyteen, selkeisiin sanamuotoihin, ensimmäisten kysymysten kiinnostavuuteen ja täyttöohjeiden selkeyteen. Lomake ei saa myöskään olla liian pitkä, jotta vastaajan mielenkiinto säilyy loppuun asti (Valli 2015a).

Kirjalliset lähteet tarkoittavat tutkimusprosessin aikana syntyvien aineistojen lisäksi jo olemassa olevia dokumentteja, jotka liittyvät tutkittavaan asiaan. Tällaisia dokumentteja voivat olla esimerkiksi työpaikkojen vuosikertomukset, kokouspöytäkirjat, muistiot ja erilaiset tiedotteet. Kirjallisten lähteiden käytössä tulee olla tarkka siitä, kuinka luotettavia lähteet ovat. Luotettavuutta voi arvioida esimerkiksi sen perusteella, kenelle dokumentti on osoitettu. Virallisten dokumenttien luotettavuus on selvästi epävirallisia dokumentteja parempi. (Kananen 2009, 73-77.)

Tutkimuspäiväkirja on tutkijalle tärkeä työkalu. Se on yksi parhaimmista tutkijan käytössä olevista dokumentointikeinoista. (Kananen 2009, 71.) Tutkija käy prosessin aikana paljon keskusteluja osallistujien kanssa ja näiden keskustelujen sisällöt on hyvä kirjoittaa tutkimuspäiväkirjaan. Tä-

män lisäksi tutkijan on hyvä kirjata päiväkirjaan tietoa tutkimuksen etenemisestä, omaa ja osallistujien toimintaa koskevia havaintoja, kysymyksiä, yhteenvedoja ja tiivistelmiä. Kaikki nämä asiat auttavat tutkimuksen eteenpäin viennissä. (Huovinen & Rovio 2008, 106-108.) Ennen päiväkirjan kirjoittamista olisi kuitenkin hyvä pohtia, mitä tietoa siihen kirjoitetaan ja mikä on kirjoitetun asian tarkoitus (Kananen 2009, 71).

Tutkimuspäiväkirjan kirjoittaminen tulee tehdä huolella. Kun kirjaaminen on tehty mahdollisimman tarkasti, on tarpeen vaatiessa helppo palata johonkin tapahtumaan. Päiväkirjan kirjoittamisessa on pitkälti kyse havainnoinnista. Siihen voi kirjata kaikkia oleellisia havaintoja aina yksittäisistä puheenvuoroista lähtien. Kirjaukset päiväkirjaan tulee tehdä pian tapahtumien jälkeen, sillä ihmisen muisti on rajallinen, eivätkä tapahtumat pysy mielessä kovin pitkää aikaa. (Kananen 2009, 72.)

Prosessimallinnuksen ajatuksena on kuvata jotain prosessia pelkistetysti piilottaen yksityiskohtaiset toiminnot ja nostaa esiin suuret linjat (Luukkonen, Mykkänen, Itälä, Savolainen, Tamminen 2012, 21). Prosessimallinnuksessa tulee valita näkökulma, josta prosessikuvaukset tehdään (Luukkonen ym. 2012, 26). Asiakkaita varten tehtävässä prosessin esittelyssä prosessikuvausta ei tarvitse pilkkoa pieniin osiin, vaan ydinprosessien kuvaus riittää (Kenni & Asikainen 2011, 17). Tällaisessa mallinnuksessa on hyvä tuoda esiin sekä prosessin eteneminen että asiakkaiden ja työntekijöiden suhde prosessiin (Niskala 2008, 29).

Assosiaatiokartta (mind map) on Tony Buzan vuonna 1982 kehittämä visuaalinen jäsenitys- ja ideointitekniikka, joka perustuu nopeaan assosiointiin. Buzan ajatuksen mukaan yksi ajatus aivoissa aktivoi suuren määrän uusia ajatuksia. Ajatukset pysyvät mielessä vain hetken ja näin ollen ne on saatava nopeasti kirjattua. Assosiaatiokartan teossa on siis toimittava nopeasti, jotta kaikki miellelyhtymän tuottamat ajatukset saadaan talteen. (Ideointi ja alkuun pääseminen, 2016.)

Assosiaatiokartan tekemisen lähtökohtana on tyhjä paperi, jonka keskelle kirjoitetaan sana, josta halutaan lähteä kehittämään ideoita. Keskellä

olevasta sanasta piirretään viivoja, joiden päälle kirjoitetaan lähtösanaan liittyviä ideoita. Aivojen aktivoimiseksi karttaa piirrettäessä voi käyttää useita erivärisiä tekstejä. Tärkeää on, että ideat ja ajatukset kirjataan mahdollisimman lyhyesti, mielellään yhdellä sanalla, jotta aikaa kirjaamiseen ei kulu liikaa ja näin menetetä tärkeitä ajatuksia. (Ideointi ja alkuun pääseminen, 2016.) Assosiaatiokartta on käsitekarttaa vapaamuotoisempi, eikä siinä korostu käsitekartalle keskeinen tarkkuus (Åhlberg 2015, 46). Sen vuoksi assosiaatiokartta soveltuukin hyvin jäsenitys- ja ideointivaiheeseen, jossa ajatusten ei tarvitse, eivätkä ne saakaan olla, pitkälle työstettyjä ja harkittuja (Ideointi ja alkuun pääseminen 2016).

Paykocin (2004) mukaan assosiaatiokartta on erinomainen työkalu ryhmän kehittämishankkeissa niin suunnittelussa kuin toteuttamisessakin. Sen avulla saadaan ryhmä toiminaan luovalla menetelmällä yhdessä ja kaikki pääsevät avoimessa ilmapiirissä tuomaan esiin omia ajatuksiaan. (Mind mapping: Scientific Research and Studies, 11.) Menetelmän avulla saadaan lisättyä ryhmän yhteisymmärrystä ja myös yhteistoimintaa (Outinen, Lempinen, Holma & Haverinen 1999, 141). Menetelmänä assosiaatiokartta on havainnollinen, luova ja nopea. Sen hyviin puoliin kuuluu lisäksi se, että sitä voi jatkaa joka suuntaan toisin kuin allekkain tehtäviä muistiinpanoja. Siinä saadaan pienellä tekstimäärällä näkyviin paljon asiaa. (Ideointi ja alkuun pääseminen 2016.)

Seinätaulutekniikka on visuaalinen menetelmä, jonka avulla ryhmän ajatuksia ja tuotoksia nostetaan seinälle kaikkien nähtäville (Outinen, Lempinen, Holma & Haverinen 1999, 139). Saastamoinen (2002) tuo esiin seinätaulutekniikan kehittäjänä Suomessa on toiminut Kari Saarenpää-Sepälän näkemyksiä tekniikasta. Seinätaulutekniikan ajatuksena on, että kokoukseen osallistujat kirjoittavat ajatuksia käsiteltävästä asiasta paperiliuskoille ja liuskat kootaan seinälle esimerkiksi sinitarroilla. Menetelmän visuaalisuutta lisää se, että eri teemat kirjoitetaan erivärisille liuskoille. (Saastamoinen 2002.)

Seinätaulutekniikan hyvinä puolina pidetään havainnollisuutta, koko ryhmän samanaikaista osallistuvuutta, muokattavuutta ja avoimuutta (Saastamoinen 2002; Outinen, Lempinen, Holma & Haverinen 1999, 139). Seinätaulutekniikka on avoin työskentelymalli, joka tuo esiin myös epäkohtia. Se ei sen vuoksi sovellu vanhojen näkemysten tukemiseen, vaan uusien ideoiden ja näkemysten esiin tuomiseen sekä tiedon lisäämiseen. (Saastamoinen 2002; Toikko & Rantanen 2009, 110.)

Pariporinaa voidaan käyttää aktivointimenetelmänä erilaisissa palaverissa tai koulutustilaisuuksissa. Oman mielipiteen esittäminen julkisesti voi olla joskus vaikeaa. Pariporinan tarkoituksena on virittää keskustelua tutussa ja turvallisessa ympäristössä ilman sosiaalisen tilanteen tuomaa painetta. Pariporinassa annetusta aiheesta käydään keskustelua parin kanssa. Pareilla on mahdollisuus testata omaa näkemystään asiasta toisen kanssa tai he voivat muodostaa asiasta yhteisen näkemyksen. Parin kanssa keskustelun jälkeen oman mielipiteen julkisen esittämisen kynnys on matala, koska omaa näkemystä on päässyt jo testaamaan parin kanssa. Ryhmän puheenjohtaja voi parien keskustelun jälkeen kysyä mielipidettä joltain parilta tai jokaiselta parilta erikseen. (Surakka 2006, 68.)

Pariporinan avulla saadaan ryhmää aktivoitua ja näin viritettyä keskustelua käsiteltävästä aiheesta. Ryhmän hyvällä aktivoinnilla varmistetaan se, että käsiteltävästä aiheesta saadaan mahdollisimman paljon tietoa ja erilaisia näkemyksiä. Samalla ryhmäläiset oppivat myös aktiivista ja osallistumista kannustavaa toimintakulttuuria palaverissa. (Surakka 2006, 66-67.)

Kenttämuistiinpanoja käytetään tutkimuksessa apuna, kun kirjataan muistiin tutkimuskentällä tekemiä havaintoja. Tutkimuksessa havaintoja voi tehdä läpi tutkimusprosessin ja sen vuoksi onkin tärkeää, että havainnot kirjataan muistiin siten, että ne ovat käyttökelpoisia tutkimuksen myöhemmissä vaiheissa. Muistiin kirjaamisessa on olennaista se, että kirjaaminen tehdään mahdollisimman pian havainnosta ja että kirjaukset ovat luotettavassa paikassa. (Grönfors & Vilka 2011, 76-77.)

4.3 Aineiston analysointimenetelmät

Toimintatutkimuksessa aineistoa kerätään usein monilla eri menetelmillä ja monessa eri tutkimuksen vaiheessa (Huovinen & Rovio 2008, 104; Hirsjärvi ym. 2009, 223). Tällaisessa tutkimuksessa aineiston analyysia ei tehdä vain yhdessä tutkimuksen vaiheessa, vaan aineistoa analysoidaan pitkin tutkimusprosessia (Hirsjärvi ym. 2009, 223).

Sisällönanalyysi sopii analysointimenetelmäksi minkä tahansa dokumentin analysoinnissa (Tiedon analysointi 2006; Tuomi & Sarajärvi 2009, 103). Tässä yhteydessä dokumentin määritelmä on hyvin laaja. Dokumentteja voivat olla muun muassa kirja, artikkeli, päiväkirja, haastattelu, puhe ja keskustelu. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 103.) Sisällönanalyysia voidaan käyttää niin yksittäisenä analysoinnin menetelmänä kuin väljänä teoreettisena kehyksenäkin. Väljänä kirjoitettujen, kuultujen ja nähtyjen sisältöjen analysoinnin teoreettisena kehyksenä tarkasteltuna voidaan todeta, että useimmat laadullisen tutkimuksen analysointimenetelmät pohjautuvat sisällönanalyysiin. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 91.) Sisällönanalyysissä on tarkoitus saada kuvattua ilmiötä käsitteellisessä ja tiivistetyssä muodossa (Elo & Kyngäs 2008, 107; Tuomi & Sarajärvi 2009, 103). Sen peruseriaatteisiin kuuluu se, että aineiston samansisältöiset asiat luokitellaan omiin luokkiin (Cavanagh 1997, 5; Kyngäs, Elo, Pölkki, Kääriäinen & Kanste 2011, 141). Näin hajanaisesta aineistosta saadaan selkeää ja yhtenäistä aineistoa, jota on mahdollista tulkita ja josta voi tehdä johtopäätöksiä (Tiedon analysointi 2006).

Tuomi ja Sarajärvi (2009, 108) esittävät Milesin ja Hubermanin (1994) kuvauksen aineistolähtöinen laadullisen aineiston kolmivaiheisesta prosessista. Kuvauksen mukaan prosessi alkaa aineiston pelkistämällä eli redusoinnilla. Aineiston redusoinnissa analyysin kohteena olevasta dokumentista karsitaan pois kaikki tutkimukselle epäolennainen tieto. Seuraavassa vaiheessa aineisto ryhmitellään eli klusteroidaan. Klusteroinnissa aineistosta etsitään samankaltaisuuksia tai eroavaisuuksia kuvaavia käsit-

teitä. Nämä käsitteet ryhmitellään luokiksi, jotka nimetään luokkia kuvaavilla käsitteillä. Viimeisessä vaiheessa luodaan teoreettiset käsitteet eli suoritetaan abstrahointi. Abstrahoinnissa valikoidaan tutkimuksen kannalta oleellinen tieto, josta kielelliset ilmaukset käsitteellistetään teoreettisiksi käsitteiksi. (Cavanagh 1997, 7-10; Tuomi & Sarajärvi 2009, 108-111.) Aineistolähtöisessä sisällönanalyysissä tulkinnan ja päättelyn avulla ja käsitteitä yhdistelemällä saadaan tutkittavasta ilmiöstä muodostettua käsitteellinen näkemys (Tuomi & Sarajärvi 2009, 112).

Fokusryhmätyöskentelyn aineistoa voi analysoida neljällä eri tavalla. Analyysi voi perustua litterointiin, nauhoituksiin, muistiinpanoihin tai muistiin. Yleinen käytössä oleva tapa on sekä muistiinpanoihin että muistinvaraiseen perustuva analyysi, jossa käytetään muistiinpanoja muistin tukena kirjoitettaessa raporttia tapaamisesta. (Parviainen 2005, 59.)

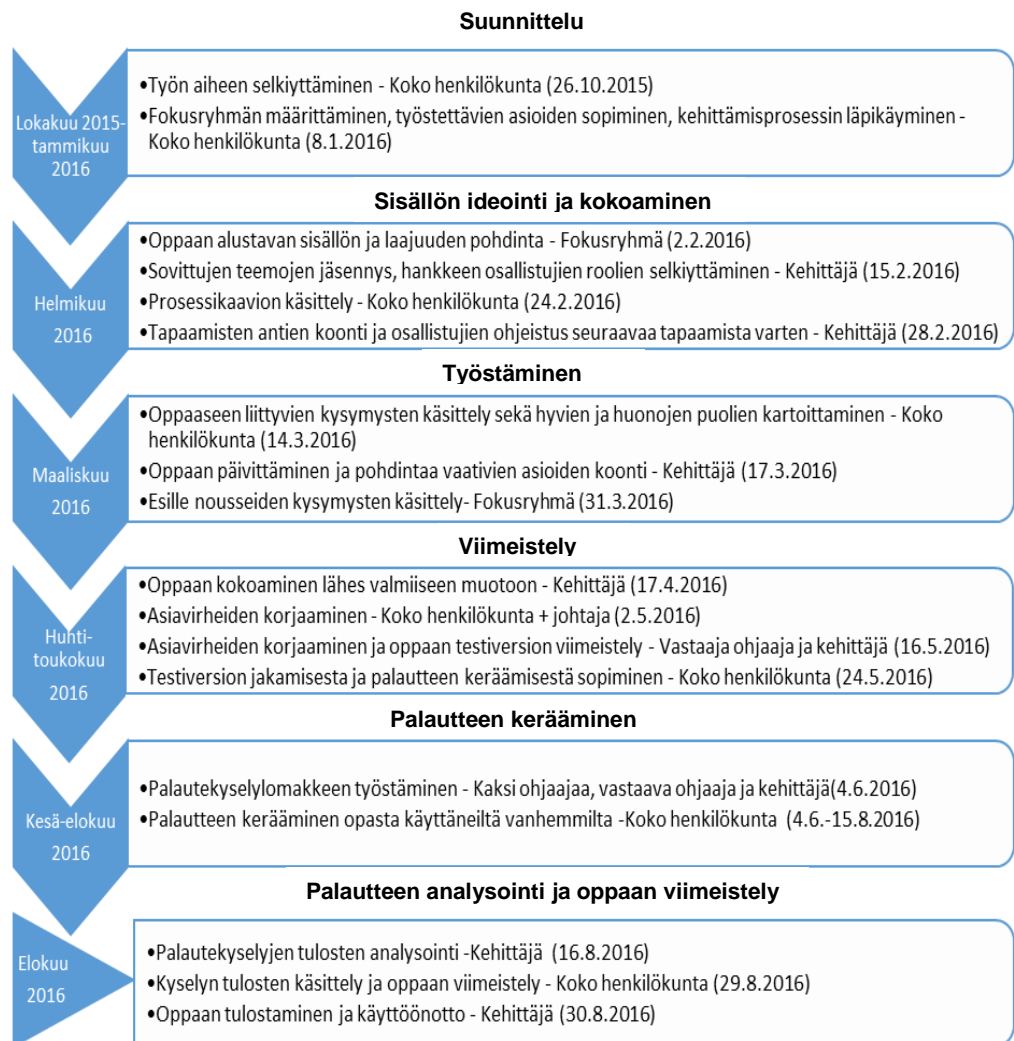
Kyselyiden analysointiin vaikuttavat aineiston laatu ja määrä. Vaihtoehtokysymyksistä kertyy määrällistä aineistoa ja avoimista kysymyksistä laadullista. Laadullisen aineiston luokittelusta selviää usein huomattavasti pienemmällä työmäärällä kuin uutta teoriaa luovan tutkimuksen aineiston analysoinnissa. (Vanhala 2005, 33-35.) Laadullisen aineiston analysointitavan valinnassa on hyvänä periaatteena se, että valitsee sellaisen analysointimenetelmän, mikä tuo parhaiten vastauksen tutkimusongelmaan (Hirsjärvi ym. 2009, 224).

Aineiston esittämisessä voidaan käyttää erilaisia esittämistapoja. Tulosten esittäminen graafisessa muodossa antaa lukijalle nopean kokonaiskuvan ilmiöstä. Kuvion valinta tehdään sen perusteella, mikä kuvio on tilanteeseen sopivin. (Valli 2015a, 73-77.) Pylväsdiagrammissa kyselyn eri vastausten esiintyvyyttä kuvataan erikorkuisten pylväiden avulla. Pylväs on sitä korkeampi mitä enemmän kyseisiä vastauksia on. (Nummenmaa 2009, 71.)

5 KEHITTÄMISHANKKEEN TOTEUTUS

5.1 Hankkeen eteneminen

Kehittämishankkeen toteuttaminen oli monivaiheinen prosessi, joka on esitetty vaiheittain kuviossa Kehittämisprosessin eteneminen (KUVIO 1.)



KUVIO 1. Kehittämisprosessin eteneminen

Kaavioon on merkitty hankkeen keskeiset toiminnot, jotka ovat olleet osal-

lisina toimintoihin sekä toiminnan ajankohta. Jäljempänä esitellään tarkemmat kuvaukset eri toimintojen menetelmistä, osallistujista, tavoitteista sekä tavoitteiden toteutumisista.

Suunnittelu (lokakuu 2015-tammikuu 2016)

Kehittäjä tapasi osaston henkilökunnan ensimmäisen kerran osastokokouksessa perhetukikeskuksen tiloissa 26.10.2015. Paikalla oli koko osaston henkilökunta eli ohjaajat sekä vastaava ohjaaja. Kehittäjälle oli varattu aikaa alustavan kehittämishankesuunnitelman esittelyyn ja aiheesta keskusteluun noin puoli tuntia. Tapaamisen tarkoituksena oli saattaa hankesuunnitelma kaikkien tietoisuuteen ja saada yhteinen näkemys oppaan tarpeellisuudesta ja henkilökunnan sitoutumisesta työskentelyyn. Kehittäjä esitteli alustavaa suunnitelmaa kehittämishankkeesta ja kysyi aiheesta mielipiteitä ja kommentteja henkilökunnalta. Vanhemmille suunnatun oppaan tarpeellisuudesta oli keskusteltu työryhmässä jo aiemmin ja osastokokouksessa kehittämishanke saikin positiivisen vastaanoton. Kehittäjälle jäi mielikuva, että kaikki lähtevät hyvillä mielin mukaan hankkeeseen.

Tapaamisessa sovittiin, että ohjaajat alkavat kerätä havainnoinnin avulla aineistoa niistä osaston toimintaan liittyvistä asioista, jotka tuntuvat mieltäyttävän vanhempia tai joissa tulee väärinymmärryksiä tai epäselvyyksiä. Havainnointimenetelmistä tässä on käytössä Huovisen ja Rovion (2008, 104) ja Kanasen (2009, 68) mukainen osallistuva havainnointi, jossa havaintoja tekevä ohjaaja on mukana havainnoitavassa tilanteessa eli osaston arjessa. Näitä havainnoituja asioita ohjaajat kirjaavat kenttämuistiinpanoihin. Grönforsin ja Vilkan (2011, 76-77) mukaan havainnot tulee kirjata mahdollisimman pikaisesti ja luotettavaan paikkaan. Ohjaajat luovat muistiinpanoille tiedoston osaston tietokoneelle, johon ohjaajat pääsevät helposti kirjaamaan havaintojaan. Näihin vanhemmissa kysymyksiä herättäviin asioihin pyritään tuomaan vastauksia oppaassa.

Kehittämishankkeessa oli suunnitelman mukaan tarkoitus työskennellä fokusryhmissä. Kehittäjä kävi vastaanotto-osaston vastaavan ohjaajan

kanssa keskustelua fokusryhmän jäsenten valikoitumisesta 5.1.2016. Kehittäjän ja vastaavan ohjaajan yhteisen näkemyksen mukaan ryhmään valikoituivat vastaava ohjaaja sekä osaston kolme ohjaajaa. Lisäksi yhtenä fokusryhmän jäsenenä toimi kehittäjä. Yhden määritelmän mukaan fokusryhmän sopiva koko on 4-10 jäsentä (Mäntyranta & Kaila 2008, 1507). Fokusryhmä muotoutui viisihenkiseksi sen vuoksi, että isomman ryhmän muodostaminen olisi ollut työvuoroteknisistä syistä mahdotonta. Parviainen (2005, 57) esiin tuoman Bloorin näkemyksen mukaan ulkoiset tekijät vaikuttavat usein fokusryhmän koon määrittelyyn.

Fokusryhmään valikoituneet ohjaajat ovat henkilökunnasta niitä, joilla on vähintään opistoasteen koulutus ja jotka ovat lähivuosien aikana tehneet omaa opinnäytetyötään. Yhden ryhmän jäsenen opinnäytetyöhön oli liittynyt oppaan teko, joten hänellä oli siihen liittyvää vahvaa osaamista. Näin ollen valittujen fokusryhmäläisten panoksesta uskottiin olevan hankkeelle eniten hyötyä.

Fokusryhmän oli suunnitelman mukaan tarkoitus kokoontua aina kerran työvuorolistan aikana eli keskimäärin kolmen viikon välein. Tapaamisiin oli tarkoitus varata aikaa noin kaksi tuntia, mikä on Ojasalon ym. (2014, 112) näkemyksen mukaan hyvä tapaamisen kesto aika. Tapaamisia oli tarkoitus järjestää oppaan testiversion kokoamista varten viidestä seitsemään kertaa. Sen arvioitiin olevan riittävä määrä ja toisaalta myöskään useampiin kertoihin ei ollut aikaa, koska testiversio oli tarkoitus saada valmiiksi ennen kesälomia. Ajatuksena oli myös, että joku fokusryhmätapaaminen korvattaisiin osastokokouksella, jossa olisi paikalla koko osaston henkilökunta.

Kehittäjä oli mukana osastokokouksessa 8.1.2016. Tapaamisen tarkoituksena oli käydä läpi kehittäjän tekemää ja henkilökunnalle etukäteen antamaa kehittämishankesuunnitelmaa ja selkeyttää ohjaajille kehittäjän ja ohjaajien roolia sekä hankkeen aikataulullista etenemistä. Kokouksessa oli tarkoituksena tuoda esiin sitä, mitä toimintatutkimuksellinen tutkimusote tarkoittaa ja siihen liittyvän osallistavan kehittämistoiminnan peruseriaatteita Ojasalon, Moilasen ja Ritalahden (2014, 58-59) ajatusten pohjalta.

Osastokokouksessa oli määrä myös muodostaa fokusryhmä kehittäjän ja vastaavan ohjaajan ehdotuksen pohjalta ja sopia ohjaajien tehtävistä ennen varsinaista fokusryhmätyöskentelyn aloittamista. Aikaa kehittämishankkeen käsittelyyn oli varattu noin tunti. Osastokokouksessa paikalla oli koko osaston henkilökunta yhtä ohjaajaa lukuun ottamatta.

Kokouksen alussa kehittäjä kertasi edellisessä osastokokouksessa käsitellyjä asioita ja kävi läpi kehittämishankesuunnitelmaa. Osa henkilökunnasta oli jo ehtinyt lukea suunnitelman, mutta osa oli yhä edellisen kokouksen tiedon varassa. Kehittäjä toi esiin suunnitelman fokusryhmän kokoonpanosta ja perusteluista sen jäsenvalinnoille. Henkilökunta suhtautui neutraalisti fokusryhmän nimeämiseen. Ryhmän nimeämisen jälkeen kehittäjä kävi läpi hankkeeseen osallistujien eri rooleja. Kehittäjä toi esiin, että koko henkilökunnan, myös fokusryhmän ulkopuolisten jäsenten, osallistuminen hankkeeseen on tärkeää ja myös heidän mielipiteet ovat hyvin oleellisia yhteisen näkemyksen luomisessa. Kaikilla työyhteisön jäsenillä on paljon sekä kokemuksen että teoretiedon kautta saatua osaamista, jonka hyödyntäminen kehittämistyössä mahdollistaa ongelmien ratkaisun juuri työntekijöitä hyödyttävästä näkökulmasta (Ojasalo, Moilanen ja Ritalahti 2014, 58-59; Toikko & Rantanen 2009, 90-91).

Kehittäjä toi lisäksi esiin sen, että fokusryhmäläiset ovat muuta henkilökuntaa tiiviimmin mukana kehittämisessä ja toimivat myös muun henkilökunnan näkemysten välittäjinä fokusryhmätapaamisiin. Kehittäjän roolina on suunnitella tapaamisten teemat ja sisällöt sekä johtaa tapaamisia ja koko kehittämisprosessia. Kehittäjä myös kokoaa tapaamisten materiaalin ja työstää opasta yhdessä sovittujen asioiden ja materiaalin pohjalta. Kehittäjä on toimintatutkimuksessa kiinteä osa tutkittavaa ilmiötä ja sen vuoksi erilaisessa roolissa kuin perinteisissä uutta teoretietoa tuottavissa tutkimuksissa (Kananen 2009, 23; Ojasalo ym. 2014, 61).

Ohjaajat toivat esiin, että edellisen tapaamisen jälkeen ei ollut tullut eteen vanhempien ja ohjaajien välisiä ristiriita- tai väärinymmärrystilanteita, joita

olisi voinut kirjata kenttämuistiinpanoihin. Sen sijaan keskusteltiin siitä, voisiko vanhemmilta pyytää palautetta aiheesta suullisesti. Sovittiin, että koska kaikki vanhemmilta tuleva tieto on tärkeää ja auttaa työryhmää kehittämään opasta nimenomaan vanhempien tarpeita vastaavaksi, palautetta voi havainnoinnin lisäksi pyytää myös suullisesti. Suullisen palautteen yhteydessä vanhemmille kerrotaan avoimesti, mitä varten tietoa kerätään ja mihin sitä käytetään. Avoimuudesta huolehtimalla toteutetaan sekä yhtä kehittämishankkeen pääteemaa eli avoimuutta että Opetus- ja kulttuuriministeriön (2014, 15) julkaisussa esiin nostettua hyvän tieteen ja tutkimuksen peruseriäatetta, joka niin ikään on avoimuus.

Suunnitteluvaiheen lopussa kehittäjä tapasi vielä perhetukikeskuksen johtajan 15.1.2016. Johtajan toimisto sijaitsee eri kaupunginosassa kuin perhetukikeskus, ja johtaja vierailee vain satunnaisesti vastaanotto-osastolla. Johtaja tekee tiivistä yhteistyötä vastaavan ohjaajan kanssa, joka työskentelee fyysisesti perhetukikeskuksella. Johtaja ja vastaava ohjaaja olivat jo aiemmin keskustelleet hankkeesta ja kehittäjä oli myös postittanut johtajalle kehittämishankesuunnitelman. Tapaamisen tarkoituksena oli käydä vielä läpi hanketta ja hyväksyttää virallisesti suunnitelma johtajalla sekä tehdä johtajan kanssa hankkeesta yhteistyösopimus.

Johtaja oli hyvin positiivisella mielellä hankkeesta ja piti hanketta erittäin hyödyllisenä. Johtaja mietti tulevan oppaan hyödynnettävyyttä myös perhetukikeskuksen toisessa yksikössä. Johtaja muistutti kehittäjää siitä, että opas on annettava sosiaalityön johtajalle sekä palvelupäällikölle luettavaksi ennen kuin sitä jaetaan vanhemmille. Näin toimimalla varmistetaan se, ettei oppaan asiasisällössä ole virheellistä tietoa. Toimeksiantosopimuksen allekirjoittamisen jälkeen kehittäjä haki hankkeelle tutkimuslupaa, jonka palvelupäällikkö hankkeelle myönsi.

Sisällön ideointi ja kokoaminen (helmikuu 2016)

Päivää ennen ensimmäistä fokusryhmätapaamista kehittäjä sai sähköpostiin vastaavalta ohjaajalta. Vastaava ohjaaja kertoi, että hän ei osallistu seuraavan päivän fokusryhmätapaamiseen. Hän kertoi pohtineensa

pitkään omaa osallistumistaan ja tulleet siihen tulokseen, että on sekä ryhmän toiminnan että kehittäjän roolin selkiyttämisen kannalta hyvä, että hän ei tule tapaamiseen.

Kehittäjä pohti vastaavan ohjaajan osallistumisen merkitystä eri näkökulmista. Vastaava ohjaaja on työssään erittäin pätevä ja hänellä on osaston toiminnasta ja esimerkiksi eri laeista selkeästi enemmän tietoa kuin ohjaajilla keskimäärin. Tästä näkökulmasta tarkasteltuna olisi hyvä, että vastaava ohjaaja toisi tietonsa fokusryhmän käyttöön. Toisaalta vastaavan ohjaajan asema ja tietomäärä aiheuttavat helposti sen, että muut tyytyvät kuuntelemaan vastaavan ohjaajan näkemyksiä sen sijaan, että toisivat omia näkemyksiään esiin. Robson (2001, 143) huomauttaakin, että vaarana fokusryhmätyöskentelyssä on se, että yksi tai kaksi ryhmän jäsentä tuovat näkemyksiään vahvasti esiin ja samalla muut jäsenet vetäytyvät keskustelusta, eivätkä uskalla sanoa mielipidettään. Kehittäjä päätyi pohdinnan jälkeen siihen tulokseen, että vastaava ohjaaja voi jäädä pois ensimmäisestä fokusryhmätapaamisesta.

Ensimmäinen fokusryhmätapaaminen pidettiin 1.2.2016 Kouvolan perhetukikeskuksella. Tapaamisen tarkoituksena oli pohtia oppaan alustavaa sisältöä sekä miettiä sitä, kuinka laaja oppaasta oli järkevää tehdä. Kehittäjä oli jo etukäteen laittanut fokusryhmäläisille viestiä siitä, että miettisivät valmiiksi alustavaa sisällysluetteloa oppaalle. Ohjeistuksessa pyydettiin kirjaamaan ajatuksia paperille ja ottamaan paperit mukaan tapaamiseen. Tapaamisessa oli tarkoitus koota assosiaatiokarttamenetelmän avulla ajatuksia jokaisen sisällysluettelon pääotsikon alle. Assosiaatiokarttamenetelmä on hyvä apuväline ideointivaiheessa, jolloin kaikki ideat ja ideoiden synnyttämät uudet ideat saadaan kirjattua muistiin (Ideointi ja alkuunpääseminen 2016). Assosiaatiokartan avulla oli tarkoitus saada ideoitua ja jäsennehtyä oppaan sisältöä. Kehittäjä itse oli myös miettinyt etukäteen mahdollista sisällysluetteloa.

Paikalla tapaamisessa oli kehittäjän lisäksi kaksi ohjaajaa. Vastaavan ohjaajan poisjäänti ja yhden ohjaajan töistä poissaolo aiheuttivat sen, että tapaamisessa oli läsnä yhteensä vain kolme henkilöä. Tapaamisen alussa kävi ilmi, että fokusryhmäläiset eivät olleet kirjoittaneet ajatuksiaan sisällysluettelosta paperille. He kertoivat, että heille oli ollut epäselvää se, mitä heidän olisi pitänyt tehdä. Työyhteisössä oli kuitenkin keskusteltu oppaasta ja yleinen mielipide oli ollut se, että oppaan pitää olla riittävän tiivis, eikä siihen voi sisällyttää liikaa asiaa. Hyvärisen (2005, 1772) mukaan oppaalle tai ohjeelle on mahdotonta sanoa ihannepituuutta, mutta yleisohjeena hän pitää sitä, että usein tekstin lyhyys ilahduttaa lukijaa.

Fokusryhmäläiset olivat ottaneet tapaamiseen mukaan kenttäpäiväkirjan, johon oli kirjattu ajatuksia kolmelta vanhemmalta. Vanhemmilta oli kysytty, mitä sellaista tietoa he olisivat kaivanneet sijoituksen alussa tai sen aikana, jota heille ei ollut kerrottu. Kahden vanhemman kommentit olivat sellaisia, että he olivat tyytyväisiä saadun tiedon määrään ja yleensäkin osaston toimintaan, eivätkä olisi kaivanneet lisätietoa mistään. Yksi vanhemmista olisi kaivannut lisää tietoa osaston arkeen liittyvistä asioista kuten siitä, milloin osastolla voi vierailla, kuinka pitkään vierailulla voi viipyä ja mikä on paras aika soittaa ohjaajille.

Fokusryhmän jäsenillä ei ollut mukana kirjallista materiaalia sisällysluettelon hahmottelemisesta, joten ryhmä alkoi kehittäjän johdolla käydä läpi kehittäjän omaa luonnehdintaa sisällyksestä. Keskustelu oli vilkasta ja kaikki kolme paikalla ollutta jäsentä osallistuivat aktiivisesti keskusteluun. Keskustelujen ja pohdintojen jälkeen päädyttiin siihen, että alustavat pääotsikot oppaassa olisivat osaston toiminta, työskentely osastolla, oikeusturva, käsitteet, kriisi, perhetukikeskus sekä hyödyllisiä linkkejä. Tämän jälkeen pääotsikoiden alle tulevia asioita alettiin ideoida assosiaatiokartan avulla. Tutkija kirjoitti yhden pääotsikon yhdelle tyhjälle paperille. Kaikki osallistujat sanoivat pääotsikoista mieleen tulevia asioita, jotka tutkija kirjoitti assosiaatiokartan tyyliin paperille. Koska fokusryhmä oli pieni, ideointi ja kirjaaminen pystyttiin hyvin tekemään pienen pöydän ääressä. Kaikki näkivät näin ollen hyvin sekä paperin että toiset ryhmän jäsenet.

Jokainen otsikko työstettiin samalla tavalla assosiaatiokartan muotoon. Kartat herättivät paljon ajatuksia ja niistä tuli sisällöltään runsaita. Osittain joistain asioista kirjattiin myös päällekkäisiä ajatuksia, mutta tässä vaiheessa mitään ajatuksia ei karsittu pois, vaan kaikki kirjattiin paperille. Assosiaatiokarttojen teon jälkeen ryhmässä käytiin vielä vähän keskustelua siitä, missä järjestyksessä otsikot pitäisi olla sekä siitä, että ulkoasuun tulee lopullista työtä mietittäessä kiinnittää erityistä huomiota muun muassa visualisoinnin osalta. Kuvien tärkeys nousi keskustelussa vahvasti esiin.

Fokusryhmätapaamisen lopuksi ryhmässä käytiin keskustelua vielä siitä, mikä on kenenkin rooli kehittämishankkeessa. Roolien epäselvyys oli hämentänyt koko työyhteisöä. Kehittäjä kertoi ryhmän jäsenille, että oppaan teko on koko työyhteisön yhteinen kehittämishanke, jota kehittäjä johtaa. Kehittäjä korosti erityisesti Kanasen (2009, 50) esiin nostamaa näkemystä toimintatutkimusta ryhmätoimintana. Kehittäjä toi esiin myös fokusryhmäläisten roolin kehittämisessä.

Fokusryhmässä pohdittiin oppaan kirjoittamisvastuun jakautumista eri jäsenten kesken. Yhteinen mielipide oli se, että oppaan kirjoittamista ei voi jakaa eri jäsenille, vaan yhden henkilön on vastattava kirjaamisesta. Jos kirjoittajia on useita, voi tekstin yhtenäisyys kärsiä. Näin ollen sovittiin, että kehittäjä toimii myös oppaan kirjoittajana.

Tapaamisen lopussa käytiin läpi sellaisia asioita, joita assosiaatiokartta-työskentelyssä nousi esiin, mutta joita pitää vielä selvittää. Näitä asioita oli muun muassa virallinen ohjeistus lokitietojen ja dokumenttien pyytämisen käytännöistä, koulun Wilma-ohjelman käytöstä sekä muistutuksen ja kantelun tekemisestä. Ryhmässä sovittiin, että osaston muut ohjaajat selvittävät fokusryhmäläisten kanssa virallisia ohjeistuksia ja toimittavat niistä dokumentit kehittäjälle ennen seuraavaa tapaamista. Lisäksi yhdellä fokusryhmäläisellä oli hyvää materiaalia sijoitettujen lasten vanhempien kohtauksista kriisistä, jonka hän lupasi toimittaa kehittäjälle.

Fokusryhmätapaamiseen oli varattu aikaa kaksi tuntia, mikä on Nielsenin (1997) mielestä sopiva tapaamisen kesto. Määräajassa ryhmä sai tehtyä

sen, mikä tapaamisen tavoite olikin eli luotua sisällysluetteloa ja koottua oppaaseen tulevia teemoja. Työskentely ryhmässä oli intensiivistä ja aivan tapaamisen lopussa alkoi näkyä ryhmäläisten väsyminen. Aika oli kuitenkin kaiken kaikkiaan hyvin sopivan mittainen.

Fokusryhmätapaamisen jälkeen kehittäjä kokosi, ryhmitteli ja analysoi sisällönanalyysia apuna käyttäen tapaamisen aineistoa. Tämän jälkeen kehittäjä listasi oppaan pääotsikot ja pääotsikkojen alle suunnitellut asiakokonaisuudet paperille. Tämän paperin kehittäjä teki sisällysluettelomalliseksi. Kehittäjä lähetti kokoamansa sisällysluettelon liitetiedostona osaston sähköpostiin. Hän kirjoitti mukaan saatekirjeen, jossa kertoi vielä seuraavan tapaamisen teemasta ja sitä ennen tehtävästä tiedonhankinnasta. Lisäksi kehittäjä pyrki vielä epäselvyyksien minimoimiseksi avaamaan mahdollisimman hyvin ohjaajille hankkeen roolijakoa ja sitä, miten hanke tulee etenemään sekä korostamaan jokaisen osallistumisen tärkeyttä.

Ennen seuraavaa tapaamista kehittäjä alkoi työstää opasta oikeaan muotoon sen vuoksi, että oppaan laajuudesta saisi hyvän kuvan ja työryhmä tietäisi, kuinka paljon tekstiä eri osa-alueista voi oppaaseen laittaa. Kehittäjä päätti alkaa tehdä opasta Microsoft Publisher 2013 -ohjelmalla. Ohjelma on luotu ammattimaisten julkaisujen, kuten myynti- ja markkinointimateriaalin tekemiseen ja jakamiseen (Aloittaminen – Publisher 2010:n uudet ominaisuudet, 2016). Ohjelma löytyy sekä kehittäjän omalta tietokoneelta että osaston tietokoneelta, joten valmiin oppaan saa helposti siirrettyä osaston koneelle. Lisäksi ohjelma oli kehittäjälle ennestään tuttu, joten uuden ohjelman käytön opetteluun ei kulunut turhaan aikaa.

Kehittäjä teki oppaasta sekä A4- että A5- kokoiset koevedokset, jotta työyhteisön olisi helppo hahmottaa, millaisilta erikokoiset oppaat näyttäisivät. Lisäksi kehittäjä teki eri sivut erilaisilla asetuksilla, jotta seuraavassa tapaamisessa voitaisiin tarkastella erilaisia ulkoasumahdollisuuksia. Tekstin asettelu ja fontin koko määrittävät myös sitä, kuinka paljon tekstiä oppaaseen voi laittaa. Sisältö, jota kehittäjä kirjoitti tässä vaiheessa oppaaseen,

oli vielä hyvin jäsentymätöntä, mutta vielä ei ollut tarkoituskaan luoda valmista tekstiä. Sisällön kirjoittaminen oikean muotoiseen oppaaseen auttoi kuitenkin selvästi hahmottamaan sitä, millainen lopputuloksesta tulisi. Lisäksi kävi hyvin selväksi se, että on mietittävä hyvin tarkkaan, mihin aihe-alueisiin keskitytään tarkimmin, koska tila oppaassa on hyvin rajallinen ja asiaa oppaaseen olisi edellisen fokusryhmän keskustelujen pohjalta todella paljon. Tekstiä kirjoittaessa esiin nousi myös useita tarkentavia kysymyksiä, joita kehittäjä kirjasi ylös, jotta työryhmä voisi keskustella niistä seuraavalla yhteisellä tapaamisella. Kehittäjä ei ehtinyt tässä vaiheessa kirjata kaikki keskusteltuja asioita oppaaseen, eikä se ehkä olisi edes ollut tarkoituksenmukaista. Jos kehittäjä olisi kirjannut oppaan tässä vaiheessa liian valmiiksi, työyhteisön näkemykset eivät olisi tulleet siinä riittävästi näkyviin.

Kehittäjä sai osaston työntekijöiltä sähköpostilla materiaalia niistä asioista, joiden selvittäminen oli jäänyt työryhmän tehtäväksi. Osassa materiaalista oli jo alleviivattu ja luokiteltu materiaalin sisältöä ja näin tehty sisällönanalyysiä. Osa oli suoria ohjeistuksia esimerkiksi Kouvolan kaupungin internetsivuilta. Materiaalia oli muun muassa sijoitettujen lasten vanhempien kohtaamasta kriisistä sekä muistutuksen ja kantelun teosta.

Kehittäjä tapasi työryhmän 24.2.2016 osastokokouksessa. Fokusryhmätapaamista ei saatu järjestettyä työvuorolistaan, joten kehittäjä sopi vastaavan ohjaajan kanssa, että fokusryhmätapaaminen korvataan osastokokouksella. Muutoin tapaaminen olisi siirtynyt noin kolmella viikolla eteenpäin. Tämän kertaisen tapaamisen tarkoituksena oli käydä läpi työyhteisön keräämä materiaali ja katsoa, mitä materiaalia vielä puuttui sekä tuoda kaikille tiedoksi hankkeen etenemisen tämän hetkinen tilanne. Tapaamisen päätemana oli prosessimallinnuksen tekeminen, jota varten kehittäjä oli hankkinut materiaalia ja valmistautunut kertomaan työyhteisölle prosessimallinnuksesta menetelmänä. Kehittäjä oli etukäteen päättänyt, että prosessimallinnuksen käsittelyssä käytettäisiin seinätaulutekniikkaa. Seinätaulutekniikkaa hyödyntäen koko työyhteisö voi työskennellä samanaikaisesti ja avoimesti visuaalisuutta hyödyntäen (Saatamoinen 2002).

Kokouksessa oli paikalla koko työyhteisö eli kehittäjän lisäksi yhdeksän henkilöä. Tapaamisen alussa työyhteisö antoi jälleen kehittäjälle kenttäpäiväkirjan kirjauksen, jossa oli kirjattuna yhden vanhemman kommentti. Vanhempi kertoi olevansa hyvin tyytyväinen sekä osaston että ohjaajien toimintaan, eikä kokenut, että olisi tarvinnut sijoituksen alussa enempää tietoa mistään. Palautteen käsittelyn jälkeen ryhmä kävi läpi, mitä sovituista asioista oli saatu selvitettyä ja mitä ei. Osa selvittämättömistä asioista oli sellaisia, että piti todeta, ettei niihin ole oikeaa vastausta. Tällainen asia oli esimerkiksi yhteistyö koulujen kanssa. Todettiin, että eri kouluilla on niin erilaiset toimintakäytännöt, jotka kaikki ovat lainmukaisia, että oppaaseen ei voi kirjata mitään yleispätevää toimintaohjetta.

Kehittäjä pyysi suullisesti työyhteisöltä kommentteja kehittäjän lähettämästä sisällysluettelomuotoon kirjatusta oppaan sisällöstä. Kaikki työyhteisön jäsenet olivat lukeneet kirjauksen, mutta kukaan ei oikein osannut tai halunnut sanoa siitä kommentteja. Joidenkin mielestä sisältöä oli todella vaikea hahmottaa luettelomuodosta. Kehittäjä näytti työyhteisölle Publisher-ohjelmalla tehtyä versiota oppaasta. Sen jälkeen keskustelu sai uutta nostetta, kun ohjaajat sanoivat, että ymmärtävät nyt aiempaa paremmin, millaista opasta ollaan rakentamassa. Työryhmän selkeä mielipide oli se, että A5-kokoinen opas on järkevimmän kokoinen. Yleinen mielipide oli myös se, että oppaassa voisi olla maksimissaan kahdeksan sivua.

Seuraavaksi kehittäjä nosti käsittelyyn prosessimallinnuksen tekemisen. Työyhteisöstä nousi esiin epäileviä ajatuksia prosessimallinnuksen/-kuvauksen tekemisestä oppaaseen. Melko yhtenäinen mielipide oli, että mitään vähääkään monimutkaista kaaviomuotoista mallia ei kannata tehdä. Esiin nousi myös se, että esimerkiksi uimaratatekniikkaa, missä Metsälödon ja Rikkisen (2013, 14) mukaan eri toimijoiden roolit näkyisivät, ei voida tehdä ilman asianosaisten (kuten sosiaalityöntekijä) osallistumista kaavion luontiin. Keskustelua herätti myös se, voisiko yksi malli kuvata kaikkia eri sijoitusmuotoja vai pitäisikö eri malleja olla useita. Yleisellä tasolla yksikön prosessimallinnuksen tekoa pidettiin hyvänä asiana, mutta sen liittämistä oppaaseen epäiltiin.

Työryhmässä sovittiin, että vastaava ohjaaja etsii osastolle tehtyjä vanhoja prosessimalleja ja toimittaa ne kehittäjälle. Muun työyhteisön tehtäväksi sovittiin miettiä karkeasti noin 4-8 sijoituksen keskeistä toimintoa, joita voisi kuvata lineaarisella aikajanalla. Tätä ei ajan puutteen vuoksi alettu tekemään osastokokouksessa. Sovittiin, että mietitään, saisiko uusia ideoita ja vanhoja malleja yhdistämällä luotua oppaaseen sopivan prosessimallinnuksen. Jos näyttää, että se ei onnistu, jätetään prosessimallinnus kokonaan pois oppaasta. Mallin poisjättämistä tuki myös tieto siitä, että oppaan tekstiä jouduttaneen muutenkin karsimaan melko paljon ja prosessin kuvaus veisi oppaasta vähintään yhden, jopa kaksi sivua tilaa.

Kuten ennalta oli ajateltu, isossa ryhmässä hiljaisemmat jäivät helposti sivustaseuraajiksi. Osastokokouksessa oli havaittavissa, että aktiivisimmat roolit olivat fokusryhmän jäsenillä sekä ennen kaikkea vastaavalla ohjaajalla. Tapaamisessa saatiin kuitenkin hyvää keskustelua aikaiseksi. Keskustelu prosessimallinnuksesta lähti heti alussa siihen suuntaan, että perustelluista syistä koko mallinnuksen tekemisen järkevyyttä oppaaseen mietittiin kovasti. Kehittäjä esitteli lyhyesti prosessimallinnuksen teon prosessia ja eri tekniikoita, mutta hän ei mennyt aiheissa niin syvälle, kuin oli alun perin ajatellut. Myöskään seinätaulutekniikkaa ei kokouksessa käytetty, koska se ei olisi ollut tarkoituksen mukaista, sillä mallinnusta ei alettu vielä lainkaan työstämään. Kokouksesta oli varattu kehittämishankkeelle aikaa tunti. Aika loppu hieman kesken, mutta asioissa päästiin silti hyvin eteenpäin.

Työstäminen (maalikuu 2016)

Kehittäjä tapasi työryhmän osastokokouksessa 14.3.2016. Tälläkin kerralla fokusryhmätapaamisen sijoittaminen työvuorolistaan oli niin haasteellista, että päädyttiin siihen, että osastokokouksesta varataan noin tunti aikaa kehittämishankkeelle. Paikalla osastokokouksessa oli kehittäjän lisäksi kuusi työntekijää. Työyhteisö oli saanut viikkoa ennen kokousta luettavakseen oppaasta sellaisen kehittäjän kokoaman version, jossa oli kaikki ne sisällölliset asiat, joista siihen mennessä oli sovittu. Opas oli A5-kokoinen ja

siinä oli kahdeksan sivua. Kehittäjä oli ohjeistanut työryhmää perehtymään oppaaseen ja miettimään kyseisen, melko raakilemaisen, version hyviä puolia ja haasteita sekä kiinnittämään huomiota asiavirheisiin. Tapaamisen tarkoituksena oli jäsenellä työntekijöiden ajatuksia oppaasta ja käydä läpi kehittäjän esiin nostamia kysymyksiä eri asioiden oikeellisuudesta. Rajallisen ajan vuoksi kehittäjä päätti, ettei tässä tapaamisessa keskitytä lainkaan prosessimallinnukseen.

Osastokokouksen alussa kävi ilmi, että työtilanne osastolla oli erittäin haastava, eikä aikaa oppaaseen perehtymiseen ollut kaikilla ollut juuri lainkaan. Kehittäjä kuitenkin halusi, että kaikkien näkemykset oppaasta saadaan kuuluviin. Edellisessä osastokokouksessa oli havaittavissa, että hiljaisimmat henkilöt eivät juuri tuoneet mielipiteitään julki. Sen vuoksi kehittäjä oli päättänyt käyttää seinätaulutekniikkaa sekä kaikkien äänen kuuluviin saamiseksi että asian käsittelyn visualisoimiseksi.

Jokaiselle osallistujalle jaettiin kolme eriväristä paperilappua. Erivärisille lapuille kaikkien tuli kirjoittaa oppaan hyviä puolia, oppaassa ilmeneviä ongelmia sekä parannusehdotuksia. Nämä eriväriset paperit koottiin väreittäin seinälle kaikkien nähtäväksi. Lapuissa oli jonkin verran keskenään samoja asioita, mutta myös paljon erilaisia ajatuksia. Seinällä olevien lappujen sisältöjä teemoiteltiin ja näin alettiin tehdä sisällönanalyysia hyvän tilannekuvan saamiseksi.

Kokouksessa perehdyttiin niihin kysymyksiin, jotka oppaan kirjoitusvaiheessa olivat jääneet askarruttamaan kehittäjän mieltä. Kysymyksiä oli paljon ja ne saivat aikaan vilkasta keskustelua. Eri toimintakäytäntöjen kirjaamista oppaaseen piti pohtia tarkasti ja samalla keskustelussa tehtiin uusia linjauksia tai selvennyksiä vanhoihin linjauksiin siitä, miten ohjaajat toimivat eri tilanteissa. Keskustelu oli antoisaa sekä oppaan teon että työtapojen yhtenäistämisen näkökulmista. Tiettyjä toimintatapoja kirjattaessa jouduttiin myös käymään keskustelu siitä, miksi ohjaajat toimivat tietyllä tavalla ja onko se asiakkaan kannalta paras tapa toimia. Kaikkia kehittäjän ennakoon listaamia kysymyksiä ei ehditty käydä tapaamisessa läpi.

Osastokokouksen jälkeen kehittäjä teki oppaaseen kokouksissa sovitut muutokset. Hän jatkoi myös kokouksessa aloitettua sisällönanalyysin tekoa seinätaulutekniikan tuottamasta materiaalista. Kehittäjän teki analyysistä yhteenvedon, jonka toimitti työyhteisölle yhdessä oppaan uusimman version kanssa. Saatekirjeessä kehittäjä pyysi työyhteisöä jälleen tutustumaan oppaaseen ja pohtimaan sitä, mitä asioita oppaalla halutaan vanhemmille viestittää, liittyen esimerkiksi vanhempien kanssa tehtävään yhteistyöhön. Lisäksi kehittäjä pyysi pohtimaan oppaan ulkoasua, kuten fonttia, fonttikokoa ja sivujen asettelua sekä sitä, missä laajuudessa mistäkin asiasta oppaassa kerrotaan.

Kehittäjä mietti sopivaa menetelmää seuraavaan fokusryhmätapaamiseen. Hän tuli siihen tulokseen, että oppaan teon vaiheen huomioon ottaen on parasta, että ryhmässä työskennellään keskustellen. Kehittäjä tulosti kaikille ryhmän jäsenille omat kappaleet oppaasta, jotta työskentely olisi sujuvaa.

Fokusryhmätapaaminen pidettiin 31.3.2016. Paikalla oli kehittäjän lisäksi kolme henkilöä. Vastaava ohjaaja ei ollut paikalla. Tapaamisen tarkoituksena oli käydä yhdessä läpi kysymyksiä, jotka vaativat yhteistä pohdintaa. Lisäksi oli tarkoitus miettiä oppaan ulkoasuseikkoja. Ulkoasu ei vielä tässä vaiheessa olisi ollut muutoin kovin tärkeässä roolissa, mutta esimerkiksi fonttikoko ja tekstin sijoittelu vaikuttavat paljon siihen, kuinka paljon kullekin sivulle mahtuu tekstiä.

Fokusryhmätapaamisen alussa kävi ilmi, että työtilanne osastolla on erittäin haastava, eikä aikaa oppaaseen perehtymiseen ollut ollut. Jopa yövuoroissa, jotka yleensä ovat osastolla rauhallisia, oli ollut kiireistä. Ryhmäläisten huonosta valmistautumisesta huolimatta keskustelu oli hyvin vilkasta. Kysymyksiä saatiin käsiteltyä hyvään tahtiin ja niihin löydettiin yhteisen keskustelun pohjalta kaikkia tyydyttäviä vastauksia. Ryhmäläisistä tosin huomasi, että perustyö kuormitti heitä, sillä välillä keskustelu meinasi ajautua muun muassa siihen, miten tulevasta iltavuorosta selvittää tai

mitä kaikkea osastolla oli edellisenä päivänä tapahtunut. Kun kehittäjä puheen kääntynyt perustyöhön esitti oppaaseen liittyvän kysymyksen, fokusryhmäläiset palasivat puheissaan heti oppaan tekemiseen.

Fokusryhmässä käytiin keskustelua prosessimallinnuksen tekemisestä ja yhteinen mielipide oli se, ettei sen liittäminen oppaaseen ole järkevää. Vastaavan ohjaajan aiemmin etsimät jo olemassa olleet mallinnukset osaston toiminnasta olivat niin vanhoja, että niistä ei olisi ollut mitään hyötyä uuden mallinnuksen luomisessa. Mallinnuksen tekeminen veisi lisäksi kohtuuttoman paljon aikaa ja jotta siitä saisi tarkoituksenmukaisen, pitäisi jokaiselle sijoitusmuodolle tehdä oma malli. Lisäksi oppaan sisältö oli jo nyt niin laaja, että siitä jouduttaisiin karsimaan jotain asioita pois, jotta oppaasta ei tulisi liian pitkä.

Viimeistely (huhti-toukokuu 2016)

Kehittäjä teki fokusryhmätapaamisessa yhdessä sovitut muutokset oppaaseen. Oppaan kehittäjä toimitti viikko ennen seuraavaa tapaamista sekä työyhteisölle että perhetukikeskuksen johtajalle, joka oli tulossa mukaan tapaamiseen. Johtaja oli myös luvannut näyttää opasta palvelupäällikölle ennen tapaamista.

Kehittäjä tiesi, että seuraavaan tapaamiseen olisi osastokokouksessa ja siihen olisi tulossa kehittäjän lisäksi yhdeksän henkilöä. Haasteena voisi taas olla se, miten kaikkien ääni saataisiin kuuluviin. Kehittäjä päätti ottaa käyttöön pariporina-menetelmän. Menetelmässä osallistujat puhuvat pareittain pari minuuttia käsiteltävästä aiheesta ja saavat näin muodostaa parin kanssa yhteisen näkemyksen aiheesta tai testata omaa näkemystään parin kanssa (Surakka 2006, 68). Pariporinan aiheena olisivat oppaan vaatimat muutokset. Parien keskustelujen jälkeen aiheesta keskusteltaisiin kehittäjän johdolla yhdessä koko työryhmän kanssa. Kehittäjä päätti myös ottaa tapaamiseen mukaan 14.3.2016 ollessa osastokokouksessa esiin nousseita haasteita, joihin tämän hetkisiä kehittämistarpeita voisi verrata.

Osastokokous pidettiin perhetukikeskuksella 2.5.2016. Kehittäjä ja vastaava ohjaaja valitsivat tapaamismuodoksi osastokokouksen osin siksi, että se oli fokusryhmätapaamista helpompi sijoittaa työvuorolistaa ja osin siksi, että paikalle oli tulossa myös perhetukikeskuksen johtaja. Osastokokouksessa oli paikalla kehittäjän lisäksi yhdeksän henkilöä, joista yksi oli vastaava ohjaaja ja yksi perhetukikeskuksen johtaja. Tapaamisen tarkoituksena oli tehdä oppaaseen hienosäätöä niin sisällön kuin ulkoasunkin osalta. Tapaamiseen oli varattu aikaa kaksi tuntia kestävästä osastokokouksesta jälkimmäinen tunti. Kun kehittäjä saapui paikalle, osastokokouksessa oli perustyötä koskevat tärkeät asiat vielä kesken. Asiat olivat sen luonteisia, että niihin liittyvä keskustelu oli saatava hoidettua loppuun. Näin ollen kehittämishankkeen käsittelyn aloitus viivästyi noin 10 minuuttia.

Työyhteisö kertoi, että kevään erittäin kiireinen työtilanne oli nyt helpottanut ja kaikki olivat ehtineet perehtyä oppaan uusimpaan versioon. Osastokokous aloitettiin pariporinalla, joka saikin aikaan erittäin vilkasta keskustelua. Keskustelun teemoina tuntui olevan pääsääntöisesti sisällön oikeellisuus sekä kirjoitusasu. Pariporinan jälkeen käytiin koko ryhmän kesken keskustelua oppaan haasteista. Haasteet eivät enää olleet samanlaisia kuin 14.3.2016 käydyssä kokouksessa, vaan silloin ongelmallisina nähtiin ulkoasuun ja sisältöön oltiin tyytyväisiä. Nyt ongelmiksi nähtiin muun muassa lukuisat asiavirheet, otsikointi sekä lähdemerkinnät. Kävi ilmi, että edellisessä fokusryhmätapaamisessa oli päädytty kirjaamaan monia asioita virheellisesti. Tekstissä oli yleistetty asioita, joita ei voi yleistää, koska toiminta näissä tilanteissa on asiakaskohtaista. Näiden asioiden oikeellisuuden puuttuivat sekä vastaava ohjaaja että johtaja. Lisäksi palvelupäälliköltä oli tullut viestiä muutamasta kirjauksen epäkohdasta. Näistä asioista syntyi vilkasta keskustelua siitä, miten osastolla käytännössä toimitaan ja mikä puolestaan on toiminnassa virallinen linjaus. Asioita perustelemalla ja yhdessä pohtimalla ja keskustelemalla päästiin yhteisin linjauksiin. Eniten puheenvuoroja tässä keskustelussa käyttivät vastaava ohjaaja ja johtaja, koska heillä oli aiheista eniten tietoa. Kuitenkin myös muut osallistuivat keskusteluun.

Osastokokous piti päättää hieman etuajassa, koska kyseinen kokoustila oli varattu toisen ryhmän käyttöön heti osastokokouksen päätyttyä. Aika, jota lopulta oli tunnin sijaan käytettävissä vain 45 minuuttia, loppui keskustelussa täysin kesken. Kehittäjä ei huomannut ajan kulua ja kokouksen lopetus tuli niin yllättäen, että kehittäjä ei ehtinyt pitää minkäänlaista loppuyhteenvetoa. Osa asiavirheistä jäi myös käsittelemättä.

Kehittäjä teki osastokokouksen jälkeen oppaaseen sovitut muutokset, mutta muutamia asiavirheitä tekstissä oli yhä. Näiden virheiden korjaus tuli tapahtua tapaamisessa, missä olisi paikalla vastaava ohjaaja. Aikataulullisesti ja listateknisesti fokusryhmätapaaminen ei ollut mahdollinen edes tyypistetyllä ryhmällä, joten kehittäjä ja vastaava ohjaaja sopivat kahdenkeskisen tapaamisen. Tapaamisen tavoitteena oli saada tekstin asiavirheet korjattua ja opas sellaiseen muotoon, että sen saisi jakoon asiakkaille. Tapaaminen pidettiin 16.5.2016. Kehittäjä ja vastaava ohjaaja kävivät läpi asiavirheitä sekä tekivät hieman hienosäätöä kappalejaoille ja otsikoinnille.

Tapaamisen jälkeen kehittäjä teki oppaaseen sovitut muutokset ja toimitti oppaan vastaavalle ohjaajalle. Vastaava ohjaaja esitti kehittäjälle vielä parannusehdotuksia pariin kohtaan. Kehittäjä teki muutokset ja meni tapamaan perhetukikeskuksen johtaa uusimman version kanssa. Nyt johtajalta ja palvelupäälliköltä oli tarkoitus saada hyväksyntä siitä, että oppaan voisi laittaa jakoon vanhemmille. Parin pienen muutoksen jälkeen opas oli johtajan ja palvelupäällikön mielestä valmis jaettavaksi koekäyttöön.

Seuraava tapaaminen oli osastokokouksesta, joka pidettiin 24.5.2016. Kehittämishankkeelle oli osastokokouksesta varattu aikaa noin puoli tuntia. Tapaamisen tarkoituksena oli käydä läpi sitä, miten opasta aletaan jakaa vanhemmille ja miten palautetta kerätään. Paikalla osastokokouksessa oli kehittäjän lisäksi vastaava ohjaaja sekä neljä ohjaajaa. Kaikki olivat sitä mieltä, että opasta kannattaa alkaa jakaa heti osastolle tulevien uusien lasten vanhemmille. Yhtenä haasteena palautteen keruulle pidettiin sitä, että kesäaikana uusia asiakkaita ei välttämättä tule paljon. Osastokokouksessa päädyttiin siihen, että palautetta kerätään 15.8.2016 asti. Palautteen

keräämistä varten tehdään palautelomake, joka annetaan vanhemmille noin kolme viikkoa sijoituksen alkamisen jälkeen. Tässä ajassa vanhemmat ovat ehtineet käyttää opasta ja heille on ehkä jo herännyt kysymyksiä, joihin olisivat toivoneet saavansa vastauksen oppaasta. Palautelomakkeen teolle ei osastokokouksessa ollut aikaa, joten ryhmäläiset päätyivät siihen, että kehittäjä tapaa vastaavan ohjaajan ja jonkun fokusryhmäläisistä mahdollisimman pian ja he pohtivat ryhmässä palautelomakkeen sisältöä.

Kokouksessa sovittiin, että kehittäjä toimittaa kymmenen kappaletta oppaan valmiita testiversioita osastolle, jotta ne voidaan heti ottaa käyttöön. Kokouksessa päätettiin myös, että opas tallennetaan osaston tietokoneelle, jotta tarpeen vaatiessa osastolta saa tulostettua lisää oppaita.

Palautteen kerääminen (kesä-elokuu 2016)

Kehittäjä tapasi 4.6.2016 osastolla vastaavan ohjaajan, yhden fokusryhmän jäsenen ja yhden ohjaajan, joka ei kuulunut fokusryhmään. Tapaaminen oli sovittu tällä kokoonpanolla aikataulullisista syistä. Tapaamisen tarkoituksena oli työstää palautekyselomaketta. Tapaamiseen oli varattu aikaa tunti.

Keskustelu ryhmän jäsenten kesken kävi vilkkaana ja lomakkeen suunnittelu eteni vauhdikkaasti. Kaikki oli samaa mieltä siitä, että lomakkeen pitää olla lyhyt, yhden A4-paperin mittainen. Vallin (2015, 87) mukaan kyselylomake ei saa olla liian pitkä, jotta lomakkeen pituus ei saa vastaajia luopumaan vastaamisesta. Ryhmäläiset halusivat kiinnittää huomiota myös siihen Vallin (2015, 87) luomaan uhakuvaan, että liian pitkässä lomakkeessa vastaaja ei jaksaa vastata viimeisiin kysymyksiin huolellisesti.

Ryhmän jäsenten mielestä lomakkeen tulisi sisältää sekä monivalintakysymyksiä että avoimia kysymyksiä. Ensin tapaamiseen osallistujat miettivät, mitä tietoa lomakkeella halutaan saada. Osallistujat olivat sitä mieltä, että oppaan ulkoasuun ei kyselyssä kiinnitetä huomiota, vaan päähuomio on

oppaan sisällössä ja sen ymmärrettävyydessä. Tarpeelliseksi tiedoksi ryhmässä koettiin se, oliko sisältö ymmärrettävää ja selkeästi luettavissa sekä se, oliko oppaassa tarpeetonta tietoa ja toisaalta, puuttuiko siitä jotain tarpeellista tietoa. Lisäksi ryhmäläiset olivat sitä mieltä, että lomakkeen loppuun tulisi laittaa kohta, jossa vanhemmat voisivat kommentoida yleisesti opasta. Ryhmä sai vajaassa tunnissa tehtyä hyvät ja selkeät linjaukset kyselylomakkeesta, joiden pohjalta kehittäjä voisi koota lomakkeen.

Kyselyn kohderyhmänä olisivat kaikki palautteen keräämisen aikana osastolle tulleiden lasten vanhemmat. Ohjaaja antaa palautelomakkeen vanhemmalle noin kolmen viikon kuluttua sijoituksen aloituksesta suoraan käteen ja toivoo lomakkeen täyttöä lähtökohtaisesti samantien osastolla. Näin vastukset saataisiin kohderyhmäläisiltä helposti, eikä kyselyiden perään tarvitsisi kysellä. Jos lomakkeen täyttö osastolla ei jostain syystä ole mahdollista, voi vanhempi ottaa lomakkeen myös kotiin täytettäväksi. Lomake palautetaan sen täyttämispaiasta riippumatta suljetussa kirjekuoressa ohjaajille. Ohjaajat eivät avaa kuorta, vaan toimittavat sen suoraan kehittäjälle. Näin pyritään varmistumaan siitä, että vastaajat eivät ole tunnistettavissa. Kyselylomakkeen lähetekirjelmässä tulee kertoa kohdehenkilölle kyselyn tarkoituksesta ja vastaamisen tärkeydestä (Hirsjärvi ym. 2009, 204). Kyselylomakkeessa on lyhyt alustus kyselystä, mutta tarkemman selvityksen oppaan teosta ja vanhempien mielipiteen kartoittamisesta antavat ohjaajat siinä vaiheessa, kun he antavat kyselylomakkeen vanhemmille täytettäväksi. Tässä yhteydessä vanhemmat voivat tarvittaessa esittää aiheeseen liittyviä tarkentavia kysymyksiä.

Kehittäjä työsti palautekyselylomakkeen ja lähetti sen vastaavalle ohjaajalle sähköpostilla. Vastaava ohjaaja kävi lomakkeen läpi vuorossa olleiden ohjaajien kanssa ja he tekivät siihen neljä pientä korjausehdotusta. Kehittäjä teki näiden korjausehdotusten perusteella muutokset lomakkeeseen, minkä jälkeen lomake (LIITE 1.) oli käyttövalmis.

Oppaan testiversio saatiin käyttöön kesäkuun 2016 alussa ja aikaa palautteen keräämiselle oli elokuun 15. päivään asti eli kaksi ja puoli kuukautta.

Palautteen keräämisen puolivälissä kehittäjä otti yhteyttä vastaavaan ohjaaja ja kysyi, onko palautteen keruussa ilmennyt ongelmia, joita pitäisi yhdessä pohtia. Vastaava ohjaaja kertoi, että palaute oli saatu siihen mennessä yhdeltä vanhemmalta ja opas on koekäytössä kahdella vanhemmalla. Vastaavan ohjaajan mukaan palautteen keruu eteni suunnitellusti, eikä tarvetta ylimääräiseen tapaamiseen ollut.

Palautteen analysointi ja oppaan viimeistely (elokuu 2016)

Elokuun 15. päivään mennessä oppaan testiversiosta oli saatu palautetta yhteensä yhdeksältä vanhemmalta. Lomakkeet olivat suljetuissa kirjekuoressa, eivätkä ohjaajat tienneet kyselyiden vastauksista. Ohjaajat eivät olleet pyytäneet vanhemmilta lainkaan suullista palautetta oppaasta, jotta vastausten tunnistamattomuus pysyisi mahdollisimman hyvänä.

Kehittäjä analysoi kyselyiden vastaukset ja teki tuloksista yhteenvedon. Kehittäjä sopi vastaavan ohjaajan kanssa, että kyselyjen tuloksia käsitellään seuraavassa osastokokouksessa ja samalla keskustellaan hankkeen tilanteesta. Kehittäjä laittoi kyselyn tuloksista tehdyn yhteenvedon osaston henkilökunnalle kaksi viikkoa ennen osastokokousta, jotta henkilökunnalla olisi halutessaan mahdollisuus perehtyä tuloksiin ennen osastokokousta.

Osastokokouksesta, joka pidettiin 29.8.2016, oli oppaan käsittelyyn varattu aikaa noin puoli tuntia. Tapaamisen tarkoituksena oli käydä läpi kyselyjen tulokset ja pohtia ryhmässä, miten opasta vielä työstetään. Paikalla osastokokouksessa oli kehittäjän ja vastaavan ohjaajan lisäksi viisi ohjaajaa.

Osa paikallaolijoista oli perehtynyt kyselyjen tuloksiin jo ennen kokousta. Kaksi ohjaajaa oli tullut kokoukseen suoraan lomalta, eivätkä he olleet siten ehtineet perehtyä tuloksiin ennalta. Kehittäjä kertoi kokouksen aluksi, kuinka paljon vastauksia oli saatu ja kiitteli työyhteisöä aktiivisuudesta palautteen keruussa. Työryhmä kertoi kehittäjälle palautteen keruuprosessista ja siitä, että he saivat palautetta yhtä vanhempaa lukuun ottamatta kaikilta vanhemmilta, joille oppaan testiversio jaettiin. Sen jälkeen kehittäjä kävi läpi kyselyjen tulokset, joista kävi ilmi, että vanhemmat pitivät opasta

tarpeellisena ja pääsääntöisesti myös oppaan ulkoasua selkeänä ja sisältöä sopivan kattavana.

Kyselyn tuloksien pohjalta työryhmä kävi kehittäjän johdolla keskustelua siitä, onko opasta tarpeellista vielä työstää. Ainoa konkreettinen vanhemmilta tullut parannusehdotus oli se, että oppaan fonttikoko voisi olla nykyistä suurempi. Oppaan teksti oli kuitenkin niin tiivistä, että jos fonttikokoa kasvattaisi, pitäisi oppaan sisällöstä jättää joitain asioita pois. Palautteen mukaan vanhemmat olivat kuitenkin tyytyväisiä sisältöön ja ulkoasuun, joten työryhmä tuli siihen lopputulokseen, että fonttikokoa ei muuteta, koska muuten pitäisi muuttaa myös sisältöä ja sivujen asettelua. Ratkaisuun vaikutti edellisten perustelujen lisäksi myös se, että pienestä fonttikoosta mainitsi ainoastaan yksi vastaaja yhdeksästä.

Oppaan muun työstämisen osalta työryhmä oli sitä mieltä, että koska opasta hiottiin jo useaan kertaan ja useasta eri näkökulmasta testiversion teon aikana, ei työryhmällä ole oppaaseen mitään lisättävää tai muutettavaa. Lisäksi työryhmässä pohdittiin sitä, että jos opasta aletaan muuttamaan nykyisestä, johon vanhemmat olivat pääsääntöisesti hyvin tyytyväisiä, voi opas mennä myös huonompaan suuntaan. Pienen etusivun asettelun korjauksen työryhmä päätti vielä oppaaseen tehdä, mutta sen jälkeen opas olisi valmis käyttöön otettavaksi.

Osastokokouksessa käytiin keskustelua vielä oppaan painattamisesta, päivittämisestä ja jakamisesta. Kehittäjän tehtäväksi jäi tulostaa opasta 30 kappaletta, joka vastaa noin yhden vuoden asiakasmäärää, sekä tallentaa oppaan lopullinen versio osaston tiedostoihin. Opasta jaetaan ainoastaan vanhemmille, ei yhteistyötahoille. Yhteistyötahoille olisi toivottavaa saada koottua myöhemmin vastaavanlainen opas/esite. Oppaan jakamisesta päätettiin myös se, että sitä jaetaan ainoastaan perhetukikeskukselta, esimerkiksi sosiaalityöntekijät eivät opasta jaa vanhemmille. Näin toimimalla voidaan varmistua siitä, että kaikki vanhemmat saavat oppaan ja oppaassa olevat asiat tulee käytyä kaikkien vanhempien kanssa läpi oppaan antamisvaiheessa.

Työryhmä päätti, että oppaan päivittämiseen ei nimetä yhtä vastuuhenkilöä. Jokainen osaston työntekijä on velvollinen päivittämään opasta, jos joku laki tai toimintakäytäntö muuttuu siten, että oppaan teksti täytyy muuttaa. Muutoksesta keskustellaan aina työryhmän kesken osastokokouksessa ennen muutoksen tekoa. Myös aina uuden painoksen ottamisen aikaan vanha painos on hyvä käydä läpi ja miettiä, onko mikään ratkaiseva asia muuttunut.

Kehittäjä teki tapaamisen jälkeen sovitun etusivun asettelun korjauksen oppaaseen ja tulosti yhdessä perhetukikeskuksen johtajan kanssa 30 kappaletta oppaita. Hän toimitti oppaan vastaanotto-osastolle, jonka jälkeen opas oli valmis käyttöön otettavaksi.

5.2 Aineiston analyysi ja tulokset

Kehittämishankkeen aikana syntyi paljon aineistoa. Ensimmäisellä fokusryhmätapaamisella työstettiin assosiaatiokarttoja, joita tuli kaikkiaan seitsemän. Karttojen teemat olivat: osaston toiminta, työskentely, oikeusturva, käsitteet, kriisi, perhetukikeskus ja hyödyllisiä linkkejä. Kehittäjä analysoi kartat sisällönanalyysimenetelmällä. Sisällön analyysissä keskeistä on ryhmitellä ja tiivistää aineistoa siten, että sen samansisältöiset asiat saa luokiteltua omiin luokkiin (Cavanagh 1997, 5; Kyngäs ym. 2011, 141). Kehittäjä luokitteli assosiaatiokarttojen teemat ja kokosi eri asiat sovittujen pääotsikoiden alle. Kartoissa oli jonkin verran päällekkäisiä asioita sekä yhden kartan sisällä että eri karttojen välillä. Karttojen laajuudessa oli myös suuria eroja. Kriisiä käsittelevässä kartassa oli ainoastaan neljä eri asiaa, kun taas työskentelyä käsittelevässä kartassa asioita oli yli 30. Sisällön analyysin avulla kehittäjä sai koottua asiat jäsennellyksi kokonaisuudeksi.

Oppaan työstön aikana ohjaajat eivät havainneet sellaisia vanhempien esiin nostamia epäselvyyksiä, joita olisivat kirjanneet kenttäpäiväkirjaan. Tältä osin havainnointi ei tuottanut oppaan kannalta merkityksellistä tietoa. Ohjaajat sen sijaan olivat kysyneet vanhemmilta, miten vanhemmat olivat

sijoituksen alun kokeneet ja mitä tietoa vanhemmat olisivat kaivanneet lisää. Näihin kysymyksiin ohjaajat saivat palautetta neljältä vanhemmalta. Kehittäjä analysoi sisällönanalyysia käyttäen vanhempien palautteet ja kertoi analyysin tuloksen fokusryhmätapaamisessa. Analyysissa tuli esiin muun muassa se, että kaikki vanhemmat olivat olleet tyytyväisiä osaston ja ohjaajien toimintaan. Joku vanhemmista kertoi tilanteen tuomasta epävarmuuden tunteesta. Palautteesta kävi ilmi myös se, että joillekin vanhemmille sijoituksen alku on hyvin rankka kokemus ja vanhemmat tarvitsevat siihen tukea.

Osastokokouksessa, jossa käytettiin seinätaulutekniikkaa, analysoitavaa aineistoa kertyi kokoukseen osallistuneiden lapuille kirjottamista kommentteista. Kehittämisehdotuksia tuli viisi kappaletta, oppaan hyviä puolia kolmetoista kappaletta ja oppaaseen liittyviä ongelmia neljä kappaletta. Kehittäjä käytti myös näiden kommenttien käsittelyssä sisällönanalyysimenetelmää luokitellen ja yhdistäen samankaltaiset kommentit keskenään. Kehittäjä teki kommenteista tiiviin yhteenvedon, mikä auttoi antamaan hyvän kuvan siitä, mihin kehittämisessä pitäisi vielä kiinnittää huomiota. Oppaan hyvinä puolina pidettiin oppaan sisältöä, helppolukuisuutta, oppaassa olevia tietoiskulaatikoita sekä sitä, että opas on tiivis ja kattava. Ongelmallisina asioina nähtiin oppaassa olevien asioiden järjestys, asioiden laajuus suhteessa muihin asioihin sekä asioiden rajaamisen vaikeus. Kehittämisehdotuksina tuotiin esiin oppaan muokkaamista yhtenäisemmäksi kokonaisuudeksi, ulkoasun parantamista sekä joidenkin yksittäisten sisällöllisten asioiden tarkentamista.

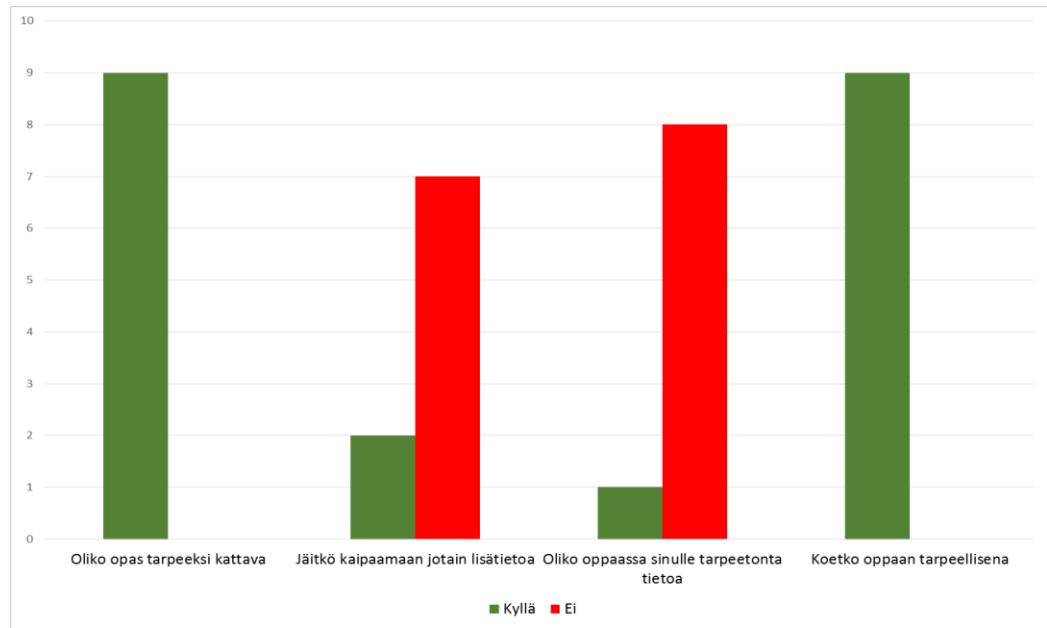
Ohjaajat toimittivat prosessin aikana kehittäjälle materiaalia, mikä liittyi esimerkiksi eri toimintakäytäntöihin osastolla. Toimitettu materiaali koski rekisteritietojen käsittelyprosessia lastensuojelussa, asiakkaan tiedonsaanti-oikeutta, valittamista, vastaanotto-osaston työprosessia sekä sijoitettujen lasten vanhempien kohtaamaa kriisiä. Kaikkiaan materiaalia kertyi 11 sivua. Tässä materiaalissa oli hankkeen kannalta erittäin tärkeää tietoa, mutta myös paljon sellaista tietoa, joka ei kuulunut tähän hankkeeseen

lainkaan, kuten ohjeistuksia henkilökunnalle eri lomakkeiden täytöstä. Kehittäjä poimi sisällönanalyysia käyttäen materiaalista hankkeen kannalta olennaiset tiedot, ryhmitteli ne ja kirjasi ne tiiviiseen muotoon opaskirjaa varten.

Suurin materiaali hankkeen aikana kertyi kehittäjän koko prosessin ajan pitämästä kehittämispäiväkirjasta. Päiväkirjaan kertyi tekstiä 25 sivua. Päiväkirjaan kehittäjä oli kirjannut kaikki hankkeen aikana pidetyt tapaamiset ja niiden sisällöt, yhteydenotot eri tahoihin sekä omat havainnot muun muassa ryhmän toiminnasta kaikilla tapaamiskerroilla. Päiväkirja toimi pohjana kehittämishankeraportille. Koska päiväkirja oli tarkasti kirjoitettu ja aina ajantasaisesti päivitetty, raportoinnin voi olettaa perustuvan tosiasioihin, eikä kehittäjän muistin varaan.

Vanhemmilta kerättiin kyselylomakkeen (LIITE 1.) avulla palautetta oppaan testiversiosta. Kaikkiaan yhdeksän vanhempaa täytti kyselyn. Kehittäjä kuvasi vanhempien vastaukset oppaan toimivuudesta (KUVIO 2) sekä vastaukset oppaan selkeydestä ja tiedon riittävydestä (KUVIO 3) Microsoft Excel –ohjelman pylväsdiagrammeilla. Excel-ohjelma soveltuu hyvin tulosten esittämiseen graafisessa muodossa (Lavonen 1999). Näin vastauksista sai nopeasti hyvän kokonaiskuvan.

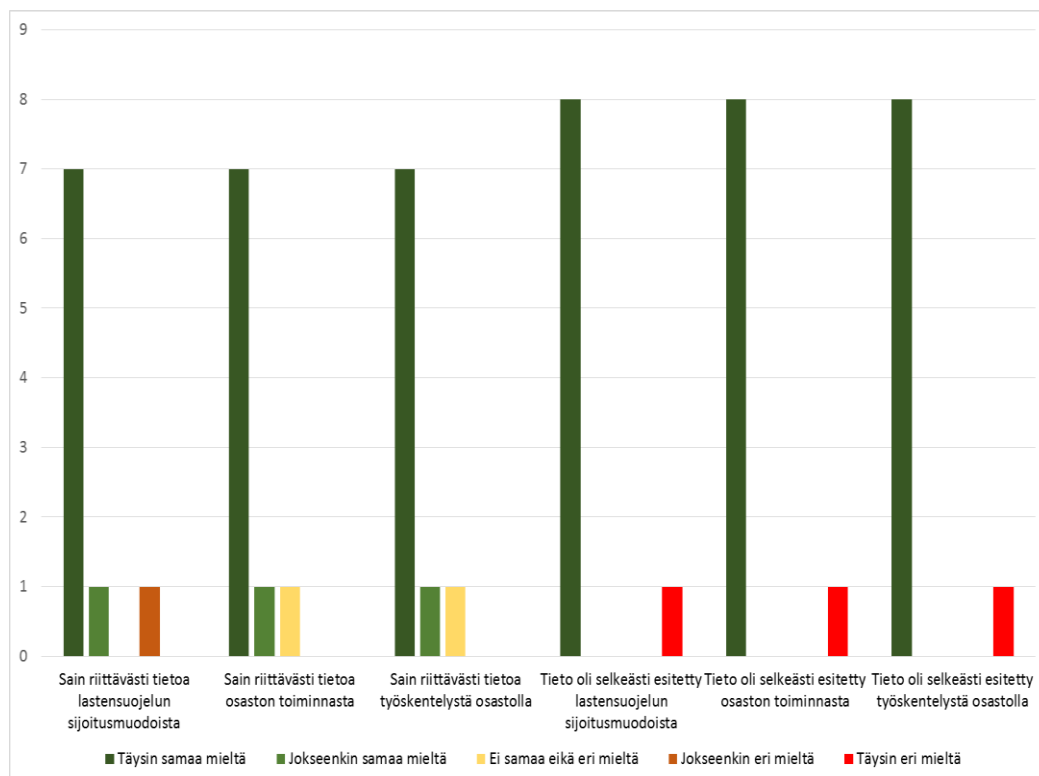
Kaikki vastaajat kokivat oppaan tarpeellisena ja kaikki vastaajat olivat myös sitä mieltä, että opas oli tarpeeksi kattava. Yhden vastaajan mielestä oppaassa oli jotakin tarpeetonta tietoa ja kaksi vastaajaa jäi kaipaamaan oppaaseen jotain lisätietoa. Nämä vastaajat eivät kuitenkaan olleet vastaanottaneet kysymykseen, mikä oli tarpeetonta tietoa tai mitä tietoa he jäivät kaipaamaan. (KUVIO 2)



KUVIO 2. Kyselyvastaukset oppaan toimivuudesta ja tarpeellisuudesta

Seitsemän vastaajaa oli täysin samaa mieltä siitä, että he saivat oppaasta riittävästi tietoa lastensuojelun sijoitusmuodoista, osaston toiminnasta sekä työskentelystä osastolla. Yksi vastaajista oli näiden väittämien kanssa jokseenkin samaa mieltä ja yksi vastaajista oli ensimmäisen väittämän kanssa jokseenkin eri mieltä ja kahden seuraavan väittämän kohdalla hän oli valinnut vaihtoehdon ”ei samaa eikä eri mieltä”.

Yhtä vastaajaa lukuun ottamatta kaikki vastaajat olivat täysin samaa mieltä siitä, että tieto oli selkeästi esitetty lastensuojelun sijoitusmuodoista, osaston toiminnasta ja työskentelystä osastolla. Yksi vastaajista oli kaikkien edellä mainittujen väittämien kanssa täysin eri mieltä. (KUVIO 3)



KUVIO 3. Vanhempien vastaukset oppaan selkeydestä ja tiedon riittävydestä

Suurin osa kyselyyn vastanneista jätti vastaamatta avoimiin kysymyksiin. Yksi vastaajista oli kommentoinut oppaan tarpeellisuutta seuraavanlaisesti:

”Kaikki (mielestäni tarpeellinen) info oli hyvin kiteytetty pienen vihkoseen. Fonttikoko voisi olla hieman isompi näin huonolukuiselle.”

Kysymykseen, mitä muuta haluaisit sanoa oppaasta, oli vastattu:

”Kuvat kevensivät sopivasti tekstiä. Mielestäni sommittelu oli asioiden löytämisen suhteen hyvä. Selkeät otsikot 😊”

”Perus/pääasiat selkeästi ja lyhyesti.”

” Pääasiat ovat oppaassa selkeästi ja lyhyesti (helposti ymmärrettävissä) 😊 Oikein hyvä, antaa selkeän kuvan toiminnan tavoitteista. Käsittelee myös sääntöjä, mutta myös asiakkaan oikeuksia.”

Vastauksista käy ilmi, että vanhemmat kokivat oppaan selkeänä, kattavana ja tarpeellisena. Suurin osa vastaajista oli täysin samaa mieltä siitä, että eri osioissa oli riittävästi tietoa. Kaksi vastaajista jäi kaipaamaan oppaaseen jotain lisätietoa, mutta he eivät vastanneet kysymykseen, mitä lisätietoa. Pelkän kyllä/ei -vastauksen pohjalta on vaikea pohtia, mitä kaivattu lisätieto voisi olla. Ainoa selkeä kehittämisidea oli se, että oppaan fonttikoko voisi olla isompi. Vaikkei kyselystä saatu toivottuja kehittämisideoita, antoi kysely kuvan siitä, että kehittämistoiminnan ja sen aikana kerätyn aineiston pohjalta syntynyt opas vastaanotto-osastolle sijoitettujen lasten vanhemmille (LIITE 2) tulee tarpeeseen ja sen kokoamisessa on pääosin onnistuttu hyvin.

Kehittämishankkeen aikana koottu opas (LIITE 2) on A5-kokoinen tiivis kahdeksan sivun mittainen koonti vastaanotto-osaston toiminnasta, sijoitusprosessista ja lastensuojelusta. Oppaan pääasiallinen sisältö koskee vastaanotto-osaston sijoitusmuotoja, osaston toimintaa, työskentelyä osastolla, asiakkaan oikeuksia sekä kriisiä. Lisäksi oppaaseen on kirjattu internet-sivuja, jotka sisältävät tietoa lastensuojelusta sekä linkkejä vastaanotto-osaston toimintaa ohjaaviin lakeihin.

6 HANKKEEN ARVIOINTIA

6.1 Prosessin eteneminen

Kehittämishankkeen ideointi alkoi syksyllä 2015. Alusta asti työryhmä oli motivoinut osallistumaan hankkeeseen, mikä johtui varmasti osittain siitä, että työryhmä koki hankkeen hyödylliseksi ja siitä puhuttiin alusta asti avoimesti. Ihmisten myönteinen suhtautuminen kehittämishankkeisiin lisääntyy, jos he tietävät, mistä on kyse ja kokevat, että hankkeesta on heille hyötyä (Kananen 2009, 48). Kehittämishankkeen varsinainen kehittämisosuus alkoi helmikuussa 2016. Tavoitteena oli saada oppaan testiversio valmiiksi ennen kesäkuun alkua, jolloin osa henkilökunnasta jäisi kesälomalle ja sijaisia tulisi töihin. Aikataulu oli siis varsin tiivis.

Tapaamisia oli sovittu pidettäväksi noin kolmen viikon välein. Tämä vaati työvuorolistojen tekijältä venymistä, mutta tapaamiset onnistuttiin järjestämään sovitun aikataulun mukaisesti. Tähän vaikutti varmasti suurelta osin työvuorolistojen tekijän eli osaston vastaavan ohjaajan sitoutuneisuus hankkeeseen. Alkuperäisestä suunnitelmasta poiketen muutama fokusryhmätapaaminen jouduttiin muuttamaan koko työyhteisön osastokokousta-paamiseksi ja suunnitelman mukainen noin kahden tunnin kesto muuttui tunnin kestoksi. Fokusryhmätapaamisten järjestämistä vaikeuttivat niin koko työyhteisölle järjestetyt kokoukset kuin kahden työntekijän lyhennetty työaikakin. Jokainen päivä, jossa koko työyhteisön tai lähes koko työyhteisön on oltava samaan aikaan paikalla, vaikeuttaa tietyn ryhmän kokousten sijoittamista työvuorolistaan. Haasteista huolimatta hanke pysyi aikataulussa.

Hankkeen alkua vaikeutti osaston erittäin kiireinen työtilanne. Vaikka niin fokusryhmäläiset kuin muukin henkilökunta olivat sitoutuneita hankkeeseen, he eivät kiireen vuoksi pystyneet perehtymään siihen haluamallaan tavalla. Kehittäjän oli helppo havaita haasteellisen tilanteen työntekijöille tuoma stressi, ja kehittäjä joutuikin pohtimaan sitä, kuinka paljon hän voi vaatia työntekijöitä osallistumaan hankkeeseen tapaamisten ulkopuolella.

Kaikille oli kuitenkin selvää se, että vaikka perustyö menee kehittämisen edelle, myös kehittämiseen panostetaan mahdollisuuksien mukaan. Loppukeväällä 2016 osaston työtilanne oli normalisoitunut ja työntekijöillä oli aiempaa enemmän aikaa hankkeelle.

Hankkeen alkua varjosti myös työntekijöiden epäselvyys heidän roolistaan hankkeessa. Alussa työntekijät kokivat hankkeen enemmänkin kehittäjän henkilökohtaiseksi hankkeeksi kuin työyhteisön yhteiseksi kehittämiseksi. Kehittäjän ohjeet ennen ensimmäistä fokusryhmätapaamista olivat työntekijöiden mielestä epäselviä. Silloin, kun toimintatutkimusta tehdään työyhteisössä ensimmäistä kertaa, joudutaan ikään kuin opettelemaan uusi toimintamalli, jonka oppiminen voi olla aikaavievää (Kananen 2009, 58). Kehittäjä selvensi kehittäjän ja työntekijöiden rooleja niin fokusryhmässä, osastokokouksessa kuin vielä myöhemmin kirjallisessa muodossakin. Hän toi esiin Kanasen (2009, 50) näkemyksen siitä, että toimintatutkimuksessa toimijat eivät voi olla passiivisessa roolissa, koska kyseessä on ryhmätoiminta. Kun hanke oli kunnolla lähtenyt käyntiin, myös roolijako tuntui selkiytyvän kaikille.

Kehittämishankkeeseen osallistunut ryhmä koostui koko osaston henkilökunnasta eli seitsemästä ohjaajasta sekä vastaavasta ohjaajasta. Kehittäjä kuului itsekin työryhmään, mutta hän oli hankkeen aikana opintovapaalla. Ryhmän jäsenet olivat siis toisilleen entuudestaan tuttuja ja olivat tottuneet tekemään toistensa kanssa tiivistä yhteistyötä. Näin ollen Kanasen (2009, 54-57) esiin nostamia ryhmäytymisen haasteita tai ryhmän sisäisiä ristiriitoja ei ollut ryhmätoiminnan haasteina. Niin ryhmätapaamisissa, osastokokouksissa kuin fokusryhmätapaamisissakin käytettiin erilaisia työskentelymenetelmiä. Menetelmien käytön tarkoituksena oli yhtäältä saada kaikki aktivoitua hankkeeseen ja kaikkien ääni kuuluviin ja toisaalta löytää mahdollisimman hyviä ratkaisuja hankkeeseen liittyviin kysymyksiin. Toikon ja Rantasen (2009, 89) mukaan kehittämistoiminta on sosiaalinen prosessi, jossa on tärkeää saada osallistujat aktivoitua mukaan toimintaan. Erilaisilla osallistumisen välineillä osallisia voidaan tukea aktiiviseen keskusteluun ja konkreettiseen toimintaan.

Tässä kehittämishankkeessa pääsääntöisesti kaikki olivat aktiivisesti mukana tapaamisten keskusteluissa. Havaittavissa kuitenkin oli se, että ne työntekijöistä, jotka tavallisestikin jäävät keskusteluissa taka-alalle, jäivät taka-alalle osallistavista menetelmistä huolimatta. Kaikille kuitenkin annettiin mahdollisuus ja toisaalta heitä tuettiin omien mielipiteiden esiintuomisessa.

Yhtenä prosessin haasteena oli vastaavan ohjaajan vahvan roolin sovittaminen hankkeeseen. Vastaava ohjaaja jäi omatoimisesti pois fokusryhmästä, koska ajatteli ryhmän toimivan paremmin ilman hänen läsnäoloaan. Ratkaisu tuntui hyvältä ja toimivalta. Fokusryhmä toimi hyvin ja keskustelu oli tasa-arvoista. Ongelmaksi kuitenkin muodostui se, että fokusryhmäläisten tekemät ratkaisut ja linjaukset eivät kaikilta osin olleetkaan yleistettävissä oppaaseen. Vastaava ohjaaja huomasi useita asiavirheitä fokusryhmäläisten oppaaseen tekemistä ohjeistuksista. Monet virheet olivat sen luontoisia, että se, mitä fokusryhmäläiset kirjasivat yleisiksi ohjeiksi, eivät olleetkaan yleistettävissä. Vaikka näiden ohjeiden mukaan yleensä toimittiinkin, ei niitä voinut kirjata ehdottomina ohjeina, sillä erilaisissa asiakastilanteissa toimitaan eri tavoin. Vastaavan ohjaajan rooli oli näin ollen hyvin vahva, mutta se ei kuitenkaan kumonnut Ojasalon ym. (2014, 61) esiin nostamaa osallistujien tasa-arvoista asemaa hankkeessa. Kyse ei ollut siitä, että vastaava ohjaaja sanoisi asioista asemansa vuoksi viimeisen sanan, vaan siitä, että hänellä oli paras tieto monesta asiasta.

Näiden asiavirheiden korjaamiseen osastokokouksessa vastaavan ohjaajan johdolla kului aikaa, mutta toisaalta niistä saatiin työntekijöiden kesken hyvää keskustelua aikaan. Keskustelun aikana moni työntekijä tuntui olevan jopa hämmästynyt jostain ohjeista, mutta toisaalta avoimen ja hyvähenkisen keskustelun ja selkeiden perustelujen jälkeen työryhmälle tuli asioista entistä selkeämpi ja yhtenäisempi näkemys. Näiden asioiden yhteinen työstäminen herätti hyvää keskustelua ja toi selkeitä yhdessä puhuttuja linjauksia työskentelyyn. Tämä puolestaan tekee työryhmän työskentelystä entistä yhtenäisempää ja laadukkaampaa. Tässä työyhteisön

kehittymisessä toteutui Kanasen (2009, 10) näkemys siitä, että kehittämisprosesseihin liittyy paljon piilotietoa, jotka saadaan näkyviin vain osallistumalla kyseiseen prosessiin.

Hankkeessa oli tarkoitus kerätä vanhemmilta tietoa epäselvyyksiä aiheuttavista osaston toimintakäytännöistä tai sijoitusprosessiin liittyvistä asioista havainnoimalla vanhempia ja kirjaamalla muistiin vanhempien esittämiä kysymyksiä. Aineiston keruun aikana vanhemmat eivät nostaneet esiin tällaisia kysymyksiä, joten sitä kautta kehittäjäryhmälle ei tullut tietoa vanhempien tiedon tarpeesta. Koska vanhemmilta ei noussut kysymyksiä esiin, vanhemmille kerrottiin hankkeesta ja heiltä kysyttiin suullisesti sitä, mitä tietoa he olisivat kaivanneet sijoituksen alussa. Pääsääntöisesti tämä palaute oli sellaista, että kaikki oli sujunut sijoituksen alussa hyvin, eikä lisätiedon tarvetta ollut. Joltain vanhemmalta saatiin vinkkejä siitä, että osaston arkirutiineista ja tietyistä toimintatavoista olisi ollut tarpeellista saada lisää tietoa tai saadun tiedon olisi ollut hyvä olla kirjallisessa muodossa. Tässä oppaan testiversion teon vaiheessa vanhempien näkemysten osuus jäi pienemmäksi kuin alun perin oli ajateltu.

Vanhemmilta kerättiin palautetta myös testiversiosta. Tämä palautteen keruu toteutettiin lyhyellä kyselylomakkeella. Kyselyn toteuttamisen ajankohta oli kesä 2016. Aikaa kyselyiden keräämiseen oli kaksi ja puoli kuukautta. Palautteen keräämisen ajoittuminen kesäaikaan aiheutti pelkoa siitä, kuinka monelta vanhemmalta saataisiin palautetta. Parina edellisenä kesänä uusia asiakkaita oli tullut huomattavan vähän. Nyt kuitenkin palautetta saatiin yhteensä yhdeksältä vanhemmalta, mikä ylitti odotukset. Palautteen onnistunut kerääminen kertoo riittävän asiakasmäärän lisäksi siitä, että osaston henkilökunta oli erittäin sitoutunut hankkeeseen. Palautteen kerääminen aiheutti ohjaajille lisätyötä, mutta siitä huolimatta he käyttivät resurssejaan takaamaan yhteisen projektin onnistumisen.

Oppaan testiversio annettiin kaikkiaan kymmenelle vanhemmalle, joista ainostaan yhdeltä ei saatu palautetta. Tämä palautteen saamattomuus ei johtunut siitä, että vanhempi ei olisi palautetta suostunut antamaan, vaan

siitä, että vanhempaa ei enää tavattu palautteen keräämisen aikaan. Osa kyselyyn vastanneista vanhemmista täytti palautekyselyn osastolla ja osa otti lomakkeen kotiin ja palautti sen omatoimisesti osastolle suljetussa kirjekuoressa.

6.2 Toimintatutkimuksellisen lähestymistavan toteutuminen

Kehittämishankkeessa noudatettiin toimintatutkimuksellinen lähestymistapa. Kanasen (2009, 9-10) näkemyksiä mukaillen hanke oli ammatillisen oppimisen ja kehittämisen prosessi, jossa keskityttiin korjaamaan työelämästä lähtöisin olevaa ongelmaa, eli vanhempien tiedon puutetta sijoitusprosessista ja lastensuojelusta. Hankkeen tuotoksena syntyi vanhemmille suunnattu opaskirja, joka jää yhdeksi pysyväksi työkaluksi osaston työssä. Toimintatutkimuksen keskeisenä elementtinä on yhteistyö niiden kanssa, joita kehittäminen koskee sekä yhteinen päämäärä (Kananen 2009, 9). Tässä kehittämishankkeessa koko työyhteisö oli mukana kehittämisessä aktiivisina toimijoina. Myös vanhempien ääntä pyrittiin saamaan kuuluviin hankkeessa.

Toimintatutkimuksessa voidaan käyttää monia aineistonkeruumenetelmiä, jotka tutkimuksen luonteen vuoksi on oltava osallistavia menetelmiä (Ojasalo 2014, 61). Tässä hankkeessa aineistoa kerättiin fokusryhmätyöskentelyllä ja osastokokouksissa, joiden sisällä käytettiin erilaisia työskentelymenetelmiä kuten assosiaatiokartta, seinätaulutekniikka ja pariporina. Lisäksi aineistoa kerättiin havainnoinnin ja kyselyn avulla. Myös erilaisia asiakirjoja, kehittämishankepäiväkirjaa ja muuta kirjallista aineistoa hyödynnettiin hankkeen aineistona. Näiden menetelmien avulla saatiin hyödynnettyä Ojasalon ym. (2014, 61) ajatuksia mukaillen sekä työntekijöiden ammattitaitoa, kokemusta ja hiljaista tietoa että vanhempien näkemyksiä kehitettävästä aiheesta.

Toimintatutkimuksessa, kuten muissakin tutkimuksessa, on oleellista perehtyä aiheeseen liittyvään aiempaan kirjallisuuteen ja tutkimuksiin. Kirjallisuuden lukeminen on keskeistä prosessin eri vaiheissa. (Kananen 2009,

74.) Tässä kehittämishankkeessa kehittäjällä oli suuri rooli aihepiiriin liittyvien tutkimusten ja kirjallisuuden lukemisessa. Kehittäjä teki paljon pohjatyötä ennen varsinaisen kehittämistoiminnan alkamista. Aiheeseen perehtyminen ja esimerkiksi eri työskentelymenetelmien valitseminen fokusryhmäkeskusteluihin ja osastokokouksiin oli tärkeä osa kehittäjän työtä. Kehittäjä pohti kirjallisuutta hyväksikäyttäen työskentelymenetelmien soveltuvuutta hankkeen eri vaiheissa. Toikko & Rantanen (2009, 52) tuovat esiin Tiuraniemen näkemyksen, jonka mukaan toimintatutkimuksessa onkin olennaista reflektiivinen näkemys menetelmien, toimintatapojen ja kehittämisen perusteluista. Näitä tutkimuksen osa-alueita, niiden toimivuutta ja tarkoituksenmukaisuutta tulee arvioida läpi tutkimuksen.

6.3 Eettisyys

Jotta tutkimus voisi olla luotettava, sen on myös oltava eettisesti kestävä (Tuomi & Sarajärvi 2009, 159). Tutkimusta tehtäessä tulee pohtia monia kysymyksiä eettisestä näkökulmasta. Hyvä tutkimus edellyttääkin, että tutkimuksen teossa noudatetaan *hyvää tieteellistä käytäntöä*. (Hirsjärvi ym. 2009, 23-24.) Tutkimuksen eettiset kysymykset liittyvät tiedon intressiin, hankkimiseen, tulkitsemiseen, julkistamiseen ja sen käyttämiseen (Pohjola 2007, 11-12). Tutkimuksessa on noudatettava rehellisyyttä, huolellisuutta, tarkkuutta ja avoimuutta sekä eettisesti kestäviä tiedonhankinta-, tutkimus- ja arviointimenetelmiä (Hirsjärvi ym. 2009, 23-24). Tässä kehittämishankkeessa on keskitytty tarkkaan ja avoimeen raportointiin. Raportoinnissa on kiinnitetty huomiota käytettyjen menetelmien huolelliseen selostamiseen ja hankkeen etenemisen tarkkaan kuvaukseen.

Hankkeen alussa on Kouvolan perhetukikeskuksen johtajan kanssa tehty kirjallinen yhteistyösopimus kehittämishankkeesta ja Kouvolan lastensuojelun palvelupäällikkö on myöntänyt hankkeelle tutkimusluvan. Hirsjärven ym. (2009, 26) esiin nostamat lähdeviitteet on merkitty huolellisesti ja näin on vältetty toisen henkilön kirjoittaman tekstin luvaton lainaamista eli plagiointia.

Kehittäjä on pitänyt kehittämiseen osallistuneen työryhmän koko ajan tietoisena hankkeen etenemisestä. Tutkimuksen teon lähtökohtana tulee olla ihmisarvon ja itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen (Hirsjärvi ym. 2009, 25). Työyhteisöissä tehtävissä tutkimuksissa ja kehittämishankkeissa tutkija joutuu usein pohtimaan suostuttelun ja pakottamisen rajaa (Ojasalo ym. 2014, 48). Tässä työpaikalle suunnatussa kehittämishankkeessa kaikkien työntekijöiden osallistuminen hankkeeseen oli osa työntekijöiden työtehtävää. Näin ollen työntekijät eivät itse saaneet päättää sitä, osallistuvatko hankkeeseen vai eivät. Osallistujien itsemääräämisoikeutta kunnioitettiin kuitenkin siten, että heidän mielipiteen esilletuontia pyrittiin tukemaan, mutta siihen ei pakotettu tai painostettu ketään. Myös vanhemmilta, joilta kysyttiin näkemyksiä oppaasta, annettiin mahdollisuus kieltäytyä näkemyksien kertomisesta.

Oppaan testiversiosta kerättiin vanhemmilta palautetta lyhyellä kyselylomakkeella. Aholan (2007, 67) mukaan kyselyyn osallistuvilla on kerrottava avoimesti ja perustellen kyseessä olevasta tutkimuksesta ja tulosten käyttötarkoituksesta sekä vastausten käsittelyn luottamuksellisuudesta. Tässä kehittämishankkeessa vanhemmille kerrottiin rehellisesti oppaasta ja siitä, miten vanhempien näkemyksiä voidaan hyödyntää oppaan teossa. Vastausten käsittelyn luotettavuutta pyrittiin parantamaan sillä, että täytetyt kyselylomakkeet palautettiin suljetuissa kirjekuorissa suoraan kehittäjälle, joka ei tiennyt, keitä asiakkaat olivat. Näin ollen osaston ohjaajat eivät päässeet lukemaan yksittäisten vastaajien palautteita.

Kehittäjän aito mielenkiinto kehittämishanketta kohtaan on yksi onnistuneen hankkeen edellytyksistä (Viinamäkin 2007, 192). Tässä hankkeessa kehittäjä on osa työyhteisöä ja hanke tulee helpottamaan hänen työtään oppaan valmistumisen jälkeen. Kehittäjä on itse muiden työyhteisön jäsenten kanssa jo ennen hankkeen alkua toivonut vanhemmille suunnattua opasta, jonka avulla avoimuus ja yhteinen ymmärrys lisääntyisivät ja samalla toiminnan laatu paranisi. Näin ollen kehittäjä oli aidosti kiinnostunut hankkeesta ja oli valmis käyttämään resursseja hankkeen onnistumisen takaamiseksi.

7 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA

7.1 Tavoitteiden saavuttaminen

Tämän kehittämishankkeen tarkoitus oli kehittää Kouvolan perhetukikeskuksen vastaanotto-osastolle sijoitettujen lasten vanhempien kanssa tehtävää työtä entistä avoimempaan suuntaan sekä lisätä vanhempien tietoisuutta sijoitusprosessiin liittyvistä asioista ja vastaanotto-osaston toimintatavoista. Vanhempien tietoisuuden lisääminen asiakkaan roolista ja lastensuojelun toimintatavoista voi vähentää vanhempien lastensuojelua kohtaan tuntemaa pelkoa sekä parantaa työskentelylle asetettuihin tavoitteisiin pääsyä (Hietamäki 2015, 78; Mustajärvi 2008, 100). Kehittämishankkeen tavoitteena oli tuottaa vanhemmille sijoitusprosessiin liittyviä asioita käsittelevä opaskirja. Opaskirjan oli määrä sisältää tietoa sijoitusprosessin etenemisestä, siihen vaikuttavista lakipykälistä, vanhempien oikeusturvan toteutumisesta sekä lastensuojelun käsitteiden merkityksistä. Oppaassa oli tarkoitus olla osiot sekä perinteisestä opaskirjatekstistä että sijoitusprosessia kuvaavasta prosessikaaviosta.

On toivottavaa, että vanhemmille tulee oppaan myötä tunne siitä, että heidän halutaan pitää tietoisina vastaanotto-osaston toiminnasta ja että toiminta on avointa ja lain hengen mukaista. Työyhteisölle opas puolestaan tarjoaa keinon saada vanhemmat tietoisiksi toiminnasta ja sitä kautta saada mahdollisten väärinkäsitysten/-ymmärrysten määrä vähenemään. Lisäksi opas takaa vanhempien tasavertaisen tiedonsaannin sijoituksen alussa riippumatta siitä, tuleeko lapsi osastolle rauhassa suunnitellusti vai kiireellisesti keskellä yötä. Opasta voi käyttää myös osana osastolle tulevien opiskelijoiden tai uusien työntekijöiden perehdyttämistä, koska siihen on koottu sijoitusprosessin vaiheet selkeään muotoon.

Toiveena oli, että oppaan myötä vanhemmat kokisivat osaston toiminnan olevan avointa ja lain hengen mukaista. Avoimuuden ja luotettavuuden on todettu olevan keskeisiä tekijöitä lapsen edun toteutumisen, vanhemmuuden tukemisen ja lastensuojelun ennakoitavuuden kannalta (Lavikainen

ym. 2014, 13-15). Työyhteisölle oppaan oli tarkoitus tarjota keino vanhempien tiedon lisäämiseen ja tietämättömyydestä johtuvien väärinymmärrysten vähentämiseen. Oppaan avulla vanhemmille kerrottu tieto tulisi myös olemaan tasalaatuista ja kaikki vanhemmat saisivat samat tiedot riippumatta siitä, millaisessa tilanteessa lapsi tulisi osastolle. Oppaan ajateltiin hyödyttävän myös uusien työntekijöiden perehdyttämisessä.

Toimintatutkimukselliselle lähestymistavalle ominaisesti tämän kehittämishankkeeseen osallistui koko työryhmä. Tämän kehittämishankkeen tuotosena syntyvää opasta lähdettiin kehittämään ryhmätyöskentelyn avulla. Työyhteisöstä valittiin fokusryhmä, jonka oli tarkoitus toimia päävastuussa hankkeen aikana. Muun työryhmän oli tarkoitus osallistua hankkeeseen ideoimalla ja kommentoimalla opasta sekä osastokokouksissa että tapaamisten välillä omatoimisesti. Parhaiden ideoiden ja ammattitaidon esiintuomiseksi ryhmätapaamisissa käytettiin erilaisia työskentelymenetelmiä. Kehittämistyössä menetelmiä voidaan käyttää hyvin vapaasti ja valita kyseiseen tilanteeseen parhaiten sopivat menetelmät (Ojasalo ym. 2014, 104; Robson 2001, 124). Käytettävissä olleita menetelmiä olivat assosiaatiokarttatyöskentely, seinätaulutekniikka sekä pariporina. Lisäksi hankkeeseen oli tarkoitus saada tietoa havainnoimalla sitä, mitkä sijoitukseen liittyvät asiat aiheuttavat vanhemmissa epäselvyyksiä sekä kartoittaa vanhempien näkemyksiä oppaan testiversiosta kyselyn avulla. Hankkeen aineistona oli tarkoitus käyttää myös työyhteisön olemassa olevia dokumentteja sekä kehittämisspäiväkirjaa. Aineistoa oli tarkoitus analysoida sisällönanalyysia apuna käyttäen.

Kehittämishanke eteni pääpiirteittäin suunnitelmien mukaisesti. Työyhteisö pystyi kokoamaan oppaan suunnitellussa aikataulussa ja koko työyhteisö pääsi osallistumaan hankkeeseen. Haasteita hankkeelle toi osaston kiireinen työtilanne hankkeen alussa sekä fokusryhmätapaamisten sovittaminen työvuorolistoihin. Koska fokusryhmätapaamisia jouduttiin korvaamaan osastokokouksilla, jäi tapaamisiin käytetty aika hieman suunniteltua vähäisemmäksi. Fokusryhmätapaamisten kestoiksi oli ajateltu kahta tuntia ja osastokokousten yhteydessä tapaamisiin oli aikaa vain tunti.

Vanhemmilta kerätty aineisto testiversion koontivaiheessa oli suppeampi kuin oli suunniteltu. Hankkeen alkupuolella vanhemmilta ei saatu kovin paljon oppaan teon kannalta merkityksellistä tietoa. Toisaalta oppaan testiversiosta kerättyyn palautekyselyyn vastasi enemmän vanhempia kuin ennalta ajateltiin. Vaikka palautteesta ei juuri saatu ideoita oppaan parantamiseen, antoi se hyödyllistä tietoa siitä, että opasta pidettiin tarpeellisena ja suurilta osin myös onnistuneena.

Oppaasta tuli kaiken kaikkiaan hyvin tavoitteiden kaltainen tiivis, mutta runsaasti tietoa antava kirjanen vanhemmille. Ainoa suuri ero suunnitelman ja lopullisen tuotoksen välillä oli se, että prosessimallinnusta ei valmiissa oppaassa ole. Hankkeen myötä myös osastolla tehtävän työn laadun voi ajatella parantuneen. Osaston toimintatavoista käytiin antoisia keskusteluja ja niistä tehtiin selkeitä oppaaseenkin kirjattuja linjauksia. Näin kaikki työntekijät toimivat samalla tavalla ja asiakas saa samanlaista palvelua riippumatta siitä, kuka ohjaajista on työvuorossa. Opas on myös käyttökelpoinen osa uuden työntekijän perehdyttämisessä. Siitä uusi työntekijä saa tiiviissä muodossa tietoa osaston toiminnasta ja siitä löytyy myös toimintaa ohjaavia lakipykälä.

Työn tarkoituksen toteutumista voi arvioida vasta hankkeen loppumisen jälkeen. Se, miten opas tulee vaikuttamaan vanhempien tietoon ja ymmärrykseen lastensuojelusta ja osaston toiminnasta tai vanhempien kanssa tehtävään yhteistyöhön jää nähtäväksi. Oppaalla on kuitenkin kaikki edellytykset toimia keinona juuri hankkeen tarkoituksen määrittämiin päämääriin pääsemisessä.

7.2 Hyödynnettävyys ja jatkokehittämishankkeet

Kehittäminen työyhteisön arjessa on haasteellista ja aikaa vievää. Vatajan (2012, 104) väitöstutkimuksen tuloksista käy ilmi se, että työyhteisössä tapahtuvassa kehittämisprosessissa tulee olla selkeästi määritellyt vastuut ja kehittämisen koordinoijat. Kehittäminen ei tapahdu itsestään, vaan se vaa-

tii selkeät ja systemaattiset kehittämistoiminnan rakenteet ja riittävät resurssit kuten runsaasti aikaa yhteiselle pohdinnalle ja reflektoinnille. (Vataja 2012, 104.) Tämä kehittämishanke vei paljon sekä kehittäjän että työntekijöiden aikaa. Käytännössä kyseinen hanke olisi ollut mahdotonta toteuttaa pelkästään työntekijöiden toimesta työaikana.

Hankkeen tuotoksena syntynyt opas sijoitettujen lasten vanhemmille otettiin työyksikössä heti käyttöön. Oppaan käyttöönotto on helppoa, eikä uhka tämän ”menetelmän” käytön unohtamisesta ole kovinkaan todellinen. Opas auttaa työntekijöitä muistamaan asiat, joista vanhemmille tulee kertoa sijoituksen alussa. Lisäksi vanhemmat saavat tärkeistä asioista tiedon myös kirjallisena, jolloin he voivat rauhassa ajan kanssa perehtyä asioihin kotona. Ainoa oppaan käyttöön liittyvä riski on se, että sitä ei muisteta päivittää riittävän usein. Toimintakäytännöt muuttuvat melko tiuhaan tahtiin ja myös esimerkiksi Kouvolan kaupungilta tulee osastolle uusia ohjeistuksia. Nämä uudet asiat on päivitettävä oppaaseen tarpeen mukaan.

Oppaan hyödynnettävyyttä on pohdittu myös sen kannalta, voisiko sitä käyttää pohjana perhetukikeskuksen toisen yksikön vastaavanlaisen oppaan teossa. Toisen yksikön toiminta on luonteeltaan erilaista, koska siellä lasten sijoitukset ovat pitkäkestoisia. Tämän vuoksi opas ei suoraan sovellu siellä käytettäväksi, mutta pohjaksi uuden oppaan tekemiselle kyllä.

Kehittämishankkeen aikana nousi esiin ideoita myös jatkokehittämishankkeista. Alkuperäisestä suunnitelmasta poiketen opas ei sisältänyt prosessikaaviota. Prosessikaavio koettiin kuitenkin tarpeelliseksi ja toivottiin, että se saataisiin tehtyä myöhemmässä vaiheessa yhdessä sosiaalityöntekijöiden kanssa. Sen tekeminen on kuitenkin niin iso prosessi, että se vaatii uuden kehittämishankkeen.

Nyt valmistunut opas on suunnattu sijoitettujen lasten vanhemmille. Hankkeen aikana nousi esiin ajatus siitä, että vastaavanlainen opas tehtäisiin myös yhteistyötahoille ja sijoitetuille lapsille. Lapsille suunnatussa oppaassa sekä oppaan sisällön että kirjoitusasun tulisi olla erilainen. Lapset kuitenkin varmasti kaipaavat myös tietoa sijoitusprosessistaan ja heidän

olisi mahdollisesti helpompi esittää työntekijöille tarkentavia kysymyksiä silloin, kun he saisivat rauhassa tutustua oppaaseen kuin silloin, jos heille vain suullisesti kerrotaan asiat.

LÄHTEET

Ahola, A. 2007. Lomaketutkimusprosessi. Teoksessa: Viinamäki, L & Saari, E. (toim.) Polkuja soveltavaan yhteiskuntatieteelliseen tutkimukseen. Kustannusosakeyhtiö Tammi. Helsinki. s. 47-72.

Aloittaminen – Publisher 2010:n uudet ominaisuudet. 2016. Microsoft [viitattu 15.2.2016]. Saatavilla: <https://support.office.com/fi-fi/article/Aloittaminen-%E2%80%93-Publisher-2010-n-uudet-ominaisuudet-945fe909-9382-4757-bb82-978214f351b4#>

Bloor, M., Frankland, J. Thomas, M., Robson, K. 2001. Focus Groups in Social Research. SAGE Publications Ltd. London.

Cavanagh, S. 1997. Content Analysis: Concepts, Methods and Applications. *Nurse Researcher*, 4, 5-13. [viitattu 3.3.2016]. Saatavissa: <http://dx.doi.org/10.7748/nr1997.04.4.3.5.c5869>

Cleaver, H. & Walker, S. 2004. Assessing Children's Needs and Circumstances. The Impact of the Assessment Framework. London: Jessica Kingsley.

DeBoer, C. & Coady, N. 2003. Good helping relationships in child welfare: Coauthored stories of success. Waterloo (Canada): Social Work, Wilfrid Laurier University. [viitattu 27.2.2016]. Saatavissa: https://www.wlu.ca/documents/7214/Good_Helping_Relationships.pdf

Elo, S. & Kyngäs H. 2008. The qualitative content analysis process. *Journal of Advanced Nursing* 62(1), 107–115.

Etä 2806/4/14. 2015. Sosiaalityöntekijä menetteli lainvastaisesti lapsen avohuollon sijoituksen aikana. Dnro 2806/4/14 Ratkaisija: Apulaisjohtaja Maija Saksli. [viitattu 7.2.2016]. Saatavissa: <http://www.eduskunta.fi/triphome/bin/et2806.sh?kanta=et2806&PALUUHAKU=%2Fthwfakta%2Fet2806%2Fet2806atk%2Fet2806.htm&>

[HAKUSANA=2806%2F2014&HALLINTOALA=&TOIMENPIDE=&RATKAISIJA=&VIREILLETULOVUOSI=&TUNNISTE=](#)

Euroopan ihmisoikeussopimus 63/1999. [viitattu 8.2.2016]. Saatavissa: <http://www.finlex.fi/fi/sopimukset/sopsteksti/1999/19990063#idp1050784>

Euroopan ihmisoikeustuomioistuin. Ratkaisu 11.09.2007. Kysymys siitä, oliko huostassapidon jatkamiselle relevantteja ja riittäviä syitä. [viitattu 10.2.2016]. Saatavissa: <http://www.finlex.fi/fi/oikeus/eu-rooppa/feit/2007/20073195?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=%20huostassapito>

Grönfors, M. & Vilkkä H. (toim.) 2011. Laadullisen tutkimuksen kenttätömenetelmät. SoFia-Sosiologi-Filosofiapu Vilkkä, Hämeenlinna.

Hallituksen esitys Eduskunnalle lastensuojelulaiksi ja eräiksi siihen liittyviksi laeiksi (252/2006). [viitattu 3.3.2016]. Saatavissa: <http://www.finlex.fi/fi/esitykset/he/2006/20060252#idp5302512>

Harris, N. & Gosnell, L. 2012. From the Perspective of Parents: Interviews Following a Child Protection Investigation. Preliminary Findings. Canberra: Australian National University.

Heikkinen, H., Rovio, E., Kiilakoski, T. 2008. Toimintatutkimus prosessina. Teoksessa: Heikkinen, H., Rovio, E., Syrjälä, L. (toim.) Toiminnasta tietoon. Toimintatutkimuksen menetelmät ja lähestymistavat, 78-93. Kansanvalistusseura. Helsinki.

Heino, T. 2008. Lastensuojelun avohuolto ja perhetyö: kehitys, nykytila, haasteet ja kehittämisehdotukset. Selvitys Lastensuojelun kehittämisohjelmalle. Stakes. Vastapaino Oy. Helsinki. [viitattu 15.3.2016]. Saatavissa: <https://www.julkari.fi/handle/10024/75318>

Heino, T. 2009. Lastensuojelun tilastot, asiakkaat ja palvelut. Teoksessa: Bardy, M. (toim.) 2009. Lastensuojelun ytimissä. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos, 52-88. Vastapaino Oy. Helsinki. [viitattu 14.3.2016]. Saatavissa: <https://www.julkari.fi/handle/10024/80060>

Heinonen, M. 2015. Vanhempien viestit. Teoksessa: Voikukkia – toimivien käytäntöjen käsikirja. Toimittanut: Suomen kasvatus- ja perheneuvontaliitto ry ja Sininauhaliitto ry VOIKUKKIA-verkostohanke. [viitattu 15.3.2016]. Saatavissa: <http://www.voikukkia.fi/>

Hietamäki, J. 2015. Lastensuojelun alkuarvioinnin vaikutukset vanhempien näkökulmasta. Jyväskylä Studies in Education, Psychology and Social Research 529. [viitattu 14.4.2016]. Saatavissa: <https://jyx.jyu.fi/dspace/handle/123456789/46576>

Hirsjärvi, S., Remes, P., Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. Kariston Kirjapaino Oy, Hämeenlinna. 15., uudistettu painos.

Huovinen, T., Rovio, E. 2008. Toimintatutkija kentällä. Teoksessa: Heikkinen, H., Rovio, E., Syrjälä, L. (toim.) Toiminnasta tietoon. Toimintatutkimuksen menetelmät ja lähetymistavat, 94-113. Kansanvalistusseura. Helsinki.

Hyvärinen, R. 2005. Millainen on toimiva potilasohje? Hyvä kieliasu varmistaa sanoman perillemenon. Lääketieteellinen Aikakauskirja Duodecim 121 (16), 1769-1773.

Ideointi ja alkuun pääseminen. 2016. Aalto-yliopisto, Kauppakorkeakoulu. [viitattu 20.3.2016]. Saatavissa: <http://viestinnantietoaines.aalto.fi/Tieteellinen/ideointi.htm>

Jaakkola, A., Cantell, T., Vass, T. (toim.) 2015. Helsingin tila ja kehitys 2015. Helsingin kaupunki, tietokeskus. [viitattu 17.4.2016]. Saatavissa: <http://www.hel.fi/tietokeskus>

Jokinen, A., Juhila, K. Raitakari, S. 2008. Sosiaalityötä ”menestystarinoiden” tuolla puolen? Teoksessa: Satka, M., Pohjola, A., Rajavaara, M. (toim.) Sosiaalityö ja vaikuttaminen. SoPhi 76. Jyväskylän yliopisto. Sivut 149-170. [viitattu 7.3.2016]. Saatavissa:

<https://jyx.jyu.fi/dspace/bitstream/handle/123456789/43280/952-5092-91-7.pdf>

Kananen, J. 2009. Toimintatutkimus yritysten kehittämisessä. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja –sarja. Toimittaja Eva Ijäs. Tampereen yliopistopaino Oy. Juvenes print.

Kaseva, K. 2011. Asiakkaan asema, itsemäärääminen ja Vaikutusmahdollisuudet sosiaali- ja terveydenhuollon kehittämisessä. Integroitu kirjallisuuskatsaus. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2011:16. [viitattu 20.4.2016]. Saatavissa: <https://www.julkari.fi/handle/10024/111784>

Kemppainen, T., Kostamo-Pääkkö, K., Niskala, A., Ojaniemi, P., Vesterinen, K. 2010. Sosiaalityön vaikuttavuuden arvioinnin ensiaskeleet Lapista. Tutkimus sosiaalitoimistojen työn vaikuttavuudesta. Lapin sosiaalityön kehittämissyksikkö. Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksen julkaisuja 32. [viitattu 25.3.2016]. Saatavissa: www.sosiaalikoylega.fi/poske/julkaisut/julkaisusarja/Julkaisu32_kansineen_nettiin.pdf

Kenni, M. & Asikainen, J. 2011. Kohti uuden sukupolven organisaatioita. Esimerkkejä kuntien prosessimaisesta toiminnasta. Kuntaliiton verkkojulkaisu. [viitattu 18.3.2016]. Saatavilla: <http://shop.kunnat.net/download.php?filename=uploads/...toiminnasta...pdf>

Kouvola kaupunki, Lastensuojelu 2016. [viitattu 13.1.2016]. Saatavissa: http://www.kouvola.fi/index/sosiaali-jaterveyspalvelut/lapsiperheelle/lastensuojelu_0.html

Kouvola perhetukikeskus, Vastaanotto-osaston perehdytyskansio. 2016.

Kuoppala, T., Sakkinen, S. 2015. Lastensuojelu 2014. Terveysten ja hyvinvoinnin laitos. Tilastoraportti. Sosiaaliturva 25/2015. [viitattu 6.3.2016].

Saatavissa: <http://www.thl.fi>

Kuula, A. 1999. Toimintatutkimus. Kenttätöitä ja muutospyrkimyksiä. Vastapaino, Arja Kuula. Tammer-Paino Oy. Tampere.

Kyngäs, H., Elo, S., Pölkki, T., Kääriäinen, M. & Kanste, O. 2011. Sisälönanalyysi suomalaisessa hoitotieteellisessä tutkimuksessa.

HOITOTIEDE 2011, 23 (2), 138–148.

Laakso, R. 1998. Ehdot selviksi. Teoksessa: Laakso, R. & Saikku, P. Hyvä huostaanotto? Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus.

28/1998. Stakesin monistamo. Helsinki. Sivut: 4-41.

Laakso, R. 2009. Arjen rutiinit ja yllätykset – etnografia lastenkotityössä.

Akateeminen väitöskirja. Tampereen yliopisto. [viitattu 1.5.2016]. Saata-

vissa: <http://tampub.uta.fi>

Laitinen, M., Ojaniemi, P., Tallavaara M-S. 2007. ”Nyt kuullaan meitä asiakkaita”. Tutkimus kohtaamisesta, tiedosta ja osallisuudesta lastensuojelun työprosesseissa. Lapin yliopiston yhteiskuntatieteellisiä julkaisuja B.

Tutkimusraportteja ja selvityksiä 53. [viitattu 2.4.2016]. Saatavissa:

<http://www.sosiaalikollega.fi>

Laki lapsen huollosta ja tapaamisoikeudesta 261/1983. Saatavissa:

<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1983/19830361#L1P4>

Laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista 254/2015. Saatavissa:

<http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2015/20150254>

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja 812/2000. Saatavissa:

<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2000/20000812#P5>

Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta 621/1999. Saatavilla:

<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990621#L5P20>

Laki & oikeuskäytäntö. 2016. Lastensuojelun käsikirja, THL. [viitattu 11.3.2016]. Saatavissa: <https://www.thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/laki-oikeuskaytanto>

Lastensuojelulaki 417/2007. Saatavissa: <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070417>

Lavikainen, M., Puustinen-Korhonen, A., Ruuskanen, K. (toim.) 2014. Lastensuojelun laatusuositus Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2014:4. Verkkojulkaisu. [viitattu 22.3.2016]. Saatavissa: <http://www.julkari.fi/handle/10024/116166>

Lavonen 1999. Excel mittaus- ja havaintotulosten käsittelyssä. Opettajan- koulutuslaitos LUONTI-projekti. [1.8.2016]. <http://www.edu.helsinki.fi/malu/kirjasto/kokeel/excel/main.htm>

Luukkonen, I. Mykkänen, J. Itälä, T., Savolainen, S., Tamminen, M. 2012. Toiminnan ja prosessien mallintaminen. Tasot, näkökulmat ja esimerkit. SOLEA-hanke Itä-Suomen yliopisto ja Aalto-yliopisto. Kuopio. [1.2.2016]. Saatavissa: <https://www2.uef.fi/...Prosessien...toiminnan.../95f666f7-5058-4ebc-82b..>

Metsäluoto, E-L. & Rikkinen, A. (toim.) 2013. Sujuvampaa henkilökohtaistamista – mallinnukset sähköiseen käyttöön. Henkilökohtaistamisen ja osaamisen arvioinnin laadun kehittämishankkeen loppuraportti. Pohjois-karjalan aikuisopisto. [viitattu 14.2.2016]. Saatavissa: <http://oph.fi>

Metsämuuronen, J. 2006. Laasullisen tutkimuksen perusteet. Teoksessa: Metsämuuronen, J. (toim.) 2006, 81-150. Laadullisen tutkimuksen käsikirja. Gemmurus Kirjapaino Oy. Jyväskylä. 1. laitos, 1. painos.

Mind mapping: Scientific Research and Studies. ThinBuzan Ltd. [viitattu 27.1.2016]. Saatavissa: http://docplayer.net/12905962-Mind-mapping-scientific-research-and-studies.html#show_full_text

Mustajärvi, S. 2008. Perhetyöhön sitoutuminen. Lastensuojelun perhetyön asiakkaina olevien vanhempien, perhetyöntekijöiden ja sosiaalityöntekijöiden kokemuksia. Tampereen yliopisto, Sosiaalityön ja sosiaalipolittikan laitos. Sosiaalityön pro gradu –tutkielma. [viitattu 14.3.2016]. Saatavissa: <https://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/79189/gradu02591.pdf?sequence=1>

Muukkonen, T. 2008. Sisältöinä kohtaamis- ja prosessinohjaustyö. Teoksessa: Muukkonen, T. (toim.) Suunnitelmallinen sosiaalityö lapsen kanssa. Pääkaupunkiseudun sosiaalialan osaamiskeskus SOCCAn ja Heikki Waris -instituutin julkaisusarja nro 17, 2008. [viitattu 15.4.2016]. Saatavissa: <http://www.socca.fi/julkaisut>

Mäntyranta, T. & Kaila, M. 2008. Fokusryhmähaastattelu laadullisen tutkimuksen menetelmänä lääketieteessä. Duodecim 124, 1507–1513. [viitattu 18.1.2016]. Saatavissa: www.ebm-guidelines.com/xmedia/duo/duo97349.pdf

Mönkkönen, K. 2002. Dialogisuus kommunikaationa ja suhteena. Vastaaamisen, vallan ja vastuun merkitys sosiaalialan asiakastyön vuorovaikutuksessa. Väitöskirja. Kuopion yliopiston julkaisuja E. yhteiskuntatieteet 94. [viitattu 20.2.2016]. Saatavissa: [epublications.uef.fi/pub/urn_isbn_951-781-933-1/urn_isbn_951-781-933-1.pdf](http://publications.uef.fi/pub/urn_isbn_951-781-933-1/urn_isbn_951-781-933-1.pdf)

Nielsen, J. 1997. The use and misuse of focus groups. [viitattu 17.1.2016]. Saatavissa: <https://www.nngroup.com/articles/focus-groups>

Niskala, A. 2008. Salatusta suhteesta kahden kimppaan - Analyysi sosiaalityön prosessin rakentumisesta. Väitöskirja. Lapin yliopisto, Yhteiskuntatieteiden tiedekunta. [viitattu 30.4.2016]. Saatavissa: <https://lauda.ulapland.fi/handle/10024/61750>

Nummenmaa, L. 2009. Käytätymistieteiden tilastolliset menetelmät. 1.-5. painos. Vammalan kirjapaino Oy.

Närhi, K., Kokkonen, T., Matthies, A-L. 2015. Asiakkaiden osallisuus ja työntekijöiden harkintavalta palvelujärjestelmässä. Janus vol. 22 (3) 2014, 227–24. [viitattu 5.3.2016]. Saatavissa: ojs.tsv.fi/index.php/janus/article/viewFile/51212/15670

Ojasalo, K., Moilanen, T., Ritalahti, J. 2014. Kehittämistyön menetelmät. Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. Sanoma Pro Oy. Helsinki. 3. uudistettu painos.

Opetus- ja kulttuuriministeriö. 2014. Avoin tiede ja tutkimus 2014-2017 – hanke. Avoimen tieteen ja tutkimuksen tiekartta. Juvenes Print – Suomen Yliopistopaino Oy. [25.3.2016]. Saatavissa: <http://www.avointiede.fi>

Outinen, M., Lempinen, K., Holma, T., Haverinen, R. 1999. Seitsemän laatu-polkua Vaihtoehtoja laadunhallintaan sosiaali- ja terveydenhuollossa. Suomen kuntaliitto. Helsinki. [viitattu 11.3.2016]. Saatavissa: <http://julkari.fi>

Parviainen, L. 2005. Fokusryhmät. Teoksessa: Ovaska, S., Aula, A., Majaranta, P. (toim.) 2005. Käytettävyystudkimuksen menetelmät. Tietojenkäsittelytieteiden laitos. Tampereen yliopisto. Raportti B-2005-1. Sivut: 53-62.

Perälä, M-L., Kanste, O., Halme, N., Pitkänen, T., Kuussaari, K., Partanen, A. & Nykänen, S. (toim.) 2014. Vanhempi päihdepalveluissa – tuki, osallisuus ja yhteistoiminta. RAPORTTI 21/2014. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. [viitattu 5.4.2016]. Saatavissa: <https://www.julkari.fi/handle/10024/114954>

Pitkänen, M. 2011. Vastuun paikka! Vanhempien tukeminen lapsen huostaanotossa. Soccan ja Heikki Waris -instituutin julkaisusarja nro 26, 2011. [viitattu 28.4.2016]. Saatavissa: <http://www.socca.fi>

Pohjola, A. 2007. Eettisyyden haaste tutkimuksessa. Teoksessa: Viinämäki, L & Saari, E. (toim.) Polkuja soveltavaan yhteiskuntatieteelliseen tutkimukseen. Kustannusosakeyhtiö Tammi. Helsinki. s. 11-31.

Puustinen-Korhonen, A. 2015. Auttaminen joka pelottaa – lastensuojelutyön monimutkainen julkisuusrooli. [viitattu 12.2.2016]. Saatavissa:

<http://www.kunnat.net>

Ritala-Koskinen, A. 2008. Onnistumisia lastensuojelussa. Teoksessa: Satka, M., Pohjola, A., Rajavaara, M. (toim.) Sosiaalityö ja vaikuttaminen. SoPhi 76. Jyväskylän yliopisto. Sivut 103-124. [viitattu 20.4.2016]. Saatavissa: <https://jyx.jyu.fi/dspace/bitstream/handle/123456789/43280/952-5092-91-7.pdf>

Robson, C. 2001. Käytännön arvioinnin perusteet. Opas evaluaation tekijöille ja tilaajille. Tammer-Paino Oy. Tampere.

Rousu, S. 2007. Lastensuojelun tuloksellisuuden arviointi organisaatiossa. Näkymätön tuloksellisuus näkyväksi. Väitöskirja. Tampereen yliopisto. Suomen kuntaliitto. Helsinki. 1. painos. [viitattu 9.4.2016]. Saatavissa: <http://www.uta.fi/kirjasto/vaitokset/2007/2007096.html>

Saari, E. 2007. Mitä – pitääkö tutkijan olla myös käytännön toimija? Teoksessa: Viinamäki, L., Saari, E. (toim.) Polkuja soveltavaan yhteiskuntatieteelliseen tutkimukseen, 121-151. Kustannusosakeyhtiö Tammi. Helsinki.

Saastamoinen, I. 2002. Prosessin mallintaminen. [viitattu 15.2.2016]. Saatavissa: <http://cs.joensuu.fi/tSoft/koulmater.htm>

Sosiaalihuoltolaki 1301/2014. Saatavissa: <http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2014/20141301>

Surakka, T. 2006. Aktivoivat menetelmät. Teoksessa: Surakka T. (toim.) Työyhteisön palaverit – yhdessä tavoitteisiin. Helsingin liiketalouden ammattikorkeakoulu Helis ja Edita Publishing Oy.

Suoranta, J. & Ryyänen, S. 2014. Taisteleva tutkimus. Into Kustannus Oy. Helsinki.

Tiedon analysointi. 2006. Liikenteen tutkimuskeskus Verne. Tampereen teknillinen yliopisto. [viitattu 20.5.2016]. Saatavissa:

<https://www.tut.fi/verne/tutkimusmenetelmat/tiedon-analysointi/>

Toikko, T. & Rantanen, T. 2009. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta. Näkökulmia kehittämisprosessiin, osallistamiseen ja tiedontuotantoon. Tampereen Yliopistopaino Oy – Juvenes Print.

Toimiva lastensuojelu. Selitystyöryhmän loppuraportti. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2013:19. [viitattu 20.3.2016]. Saatavissa: <https://www.julkari.fi/handle/10024/126183>

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Kustannusosakeyhtiö Tammi. Helsinki. 5., uudistettu painos.

Vaininen, S. 2011. Sosiaalityöntekijät sosiaalisen ammattilaisina. Sosiaalityöntekijöiden ja yhteistyökumppaneiden käsitykset sosiaalitoimiston sosiaalityöntekijöiden ammatillisesta toiminnasta 2000-luvun alussa. Akateeminen väitöskirja. Tampereen yliopisto.

Valli, R. 2015a. Johdatus tilastolliseen tutkimukseen. 2., uudistettu painos. Bookwell Oy, Juva.

Valli, R. 2015b. Paperinen kyselylomake. Teoksessa: Valli, R. & Aaltola, J. (toim.) 2015. Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. Metodien valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. 4. uudistettu ja täydennetty painos. Bookwell Oy, Juva. sivut 84-108.

Vanhala, T. 2005. Kyselylomakkeet käytettävyytutkimuksessa. Teoksessa: Teoksessa: Ovaska, S., Aula, A., Majaranta, P. (toim.) 2005. Käytettävyytutkimuksen menetelmät. Tietojenkäsittelytieteiden laitos. Tampereen yliopisto. Raportti B-2005-1. Sivut: 17-36.

Vataja, K. 2012. Kehittyvä työyhteisö Itsearviointin hyödyntäminen työyhteisön kehittämisessä kunnallisessa sosiaalitoimessa. Väitöskirja. Tutkimus 86/2012. THL. [viitattu 18.4.2016]. Saatavissa: <https://www.julkari.fi/handle/10024/90859>

Viinamäki, L. 2007. Triangulatiivisen tutkimusasetelman soveltamismahdollisuudet. Teoksessa: Viinamäki, L & Saari, E. (toim.) Polkuja soveltavaan yhteiskuntatieteelliseen tutkimukseen. Kustannusosakeyhtiö Tammi. Helsinki. s. 173-195.

Viitala, R., Kekkonen, M., Paavola, A. 2008. Perhekeskustoiminnan kehittäminen. PERHE-hankkeen loppuraportti. Sosiaali- ja terveysministeriön selvityksiä 2008:1. [viitattu 15.5.2016]. Saatavissa: <https://www.julkari.fi/handle/10024/111424>

Virtanen, P., Suoheimo, M., Lamminmäki, S., Ahonen, P., Suokas, M. 2011. Matkaopas asiakaslähtöisten sosiaali- ja terveyspalvelujen kehittämiseen. Tekesin katsaus 281/2011.

Åhlberg, M. (2015) Käsitekartat tutkimusmenetelmänä. Teoksessa: Valli, R. & Aaltola, J. (toim.) 2015. Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. Metodien valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. 4. uudistettu ja täydennetty painos. Bookwell Oy, Juva. sivut 45-55.

LIITTEET

LIITE 1. PALAUTEKYSELY

Palautekysely

Opas on suunnattu informaatioksi vastaanotto-osastolle sijoitettujen lasten vanhemmille sijoituksen alkuvaiheeseen. Palautekyselyllä kartoitamme sitä, kuinka hyvin opas vastaa asiakkaiden tarpeisiin. Voit palauttaa kyselyn suljetussa kirjekuoressa vastaanotto-osaston henkilökunnalle. Vastaukset käsitellään nimettöminä.

1. Laita rasti sopivimman vaihtoehdon kohdalle

	Täysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Ei samaa eikä eri mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä
A) Sain riittävästi tietoa					
• Lastensuojelun sijoitusmuodoista	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Osaston toiminnasta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Työskentelystä osastolla	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

B) Tieto oli selkeästi esitetty

• Lastensuojelun sijoitusmuodoista	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Osaston toiminnasta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Työskentelystä osastolla	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

2. a) Oliko opas tarpeeksi kattava?

Kyllä ☐ Ei ☐

b) Jäitkö kaipaamaan oppaaseen jotain lisätietoa?

Kyllä ☐ Ei ☐

Jos jäit, mitä?

c) Oliko oppaassa sinulle tarpeetonta tietoa?

Kyllä ☐ Ei ☐

Jos oli, mitä?

3. Koetko oppaan tarpeellisenä?

Kyllä ☐ Ei ☐

Voit halutessasi perustella vastauksesi

4. Mitä muuta haluaisit sanoa oppaasta?

KIITOS VASTAUKSISTASI!

OPAS VANHEMMILLE

Tämä opas on suunniteltu vanhemmille, joiden lapsi on sijoitettu Kouvolan perhetukikeskuksen vastaanotto-osastolle. Oppaasta löytyy hyödyllistä tietoa vastaanotto-osaston toiminnasta, sijoitusprosessista ja lastensuojelusta.

Vastaanotto-osasto

- On tarkoitettu alle 18-vuotiaille lapsille, jotka tarvitsevat kodin ulkopuolisen sijoituksen
- Sijoituksen kestot vaihtelevat asiakkaiden tarpeiden mukaan
- Asiakaspaikkoja osastolla on seitsemän



Kouvolan perhetukikeskus, Kuusankosken yksikkö,
Vastaanotto-osasto
Hevoslammentie 2 45700 Kuusankoski
P. 020 615 4185
perhetukikeskus.vastaanotto@kouvola.fi

SIOJITUSMUODOT VASTAANOTTO-OSASTOLLA

Vastaanotto-osastolle sijoitettujen lasten sijoitusmuotoja voivat olla avohuollon sijoitus, kiireellinen avohuollon sijoitus tai kiireellinen sijoitus. Tarvittaessa osastolle voidaan sijoittaa myös huostaan otettu lapsi.

Avohuollon sijoitus

Lapselle voidaan järjestää avohuollon tukitoimena tuen tarvetta arvioivaa tai kuntouttavaa perhehoitoa tai laitoshuoltoa yhdessä vanhempansa kanssa. Jos lasta ei voida lapsen edun mukaisesti sijoittaa yhdessä vanhempansa kanssa, lapsi voidaan sijoittaa avohuollon tukitoimena lyhytaikaisesti myös yksin. Sijoituksesta päätettäessä on sijoitukselle määriteltävä tavoitteet ja arvioitu kesto. Avohuollon tukitoimin tehdystä sijoituksesta päättävät sosiaalityöntekijä, vanhemmat ja yli 12-vuotias lapsi yhdessä. (Lastensuojelulaki 37§ ja 37a§)

Kiireellinen avohuollon sijoitus ja kiireellinen sijoitus

Jos puutteet lapsen huolenpidossa tai muut kasvuolosuhteet uhkaavat vakavasti vaarantaa lapsen terveyttä tai kehitystä, tai lapsi vaarantaa vakavasti terveyttään tai kehitystään esimerkiksi käyttämällä päihteitä tai tekemällä muun kuin vähäisenä pidettävän rikollisen teon ja lapsi tarvitsee kiireellisesti apua, voidaan lapsi sijoittaa kiireellisesti

avohuollon tukitoimena. (Lastensuojelulaki 37b§, 40§)

Jos lapsi on edellä mainituista syistä johtuen välittömässä vaarassa, eivätkä avohuollon tukitoimet ole riittäviä, lapselle voidaan järjestää kiireellisesti sijaishuoltona hänen tarvitsemansa hoito ja huolto. Kiireellisestä sijoituksesta päättää sosiaalityöntekijä, jonka päätöksen perusteella kiireellinen sijoitus voi kestää korkeintaan 30 päivää. Sosiaalityöntekijä voi jatkaa kiireellistä sijoitusta 30 vuorokaudella, jos se on välttämätöntä huostaanoton tarpeen selvittämiseksi ja tuen tarpeen kartoittamiseksi.

Kiireellisen sijoituksen aikana sosiaalihuollosta vastaavalla toimielimellä on oikeus sijaishuollon tarkoituksen toteuttamiseksi päättää lapsen olinpaikasta sekä hoidosta, kasvatuksesta, valvonnasta ja muusta huolenpidosta ja näiden toteuttamiseksi tarpeellisesta opetuksesta ja terveydenhuollosta. Kiireellisen sijoituksen aikana on pyrittävä yhteistoimintaan lapsen ja vanhemman kanssa ja ensisijaisesti otettava huomioon lapsen etu. (Lastensuojelulaki 38§)

Lastensuojelulaki 417/2007 on saatavissa osoitteesta

<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070417>

OSASTON TOIMINTA

Päivärytmi

Lapset lähtevät aamuisin omiin kouluihinsa. Koulun jälkeen tullaan osastolle. Päivällinen on klo 16. Päivällisen jälkeen tehdään läksyt, joihin lapsi saa tarvittaessa apua ohjaajilta. Läksyjen teon jälkeen lapsi voi viettää aikaa haluamallaan tavalla. Ennen osastolta poistumista lapsen tulee keskustella ohjaajan kanssa siitä, mihin on menossa ja sopia paluuaika. Klo 19 osastolla on iltapala.

Lapsilta odotetaan osastolla kohteliasta käytöstä ja yhteisistä säännöistä kiinnipitämistä. Osastolla opetellaan huolehtimaan oman huoneen siisteydestä ja osallistutaan osaston yhteisten tilojen siivoukseen siivouspäivänä. Lapsi harjoittelee yhdessä ohjaajan kanssa pyykin pesua. Tavoitteena on, että lapsi oppii huolehtimaan itse vaatteidensa pesusta. Lapsilla on vuorotellen myös iltapalavuoro, johon kuuluu iltapalan kattaminen ja pois korjaaminen sekä tiskikoneen tyhjennys. Ohjaajat neuvovat ja auttavat lapsia myös iltapalavuorossa.

Vapaa-aika

Lapsia kannustetaan jatkamaan aiempia harrastuksia tai tuetaan löytämään uusia. Osastolla järjestetään yhteistä toimintaa lasten mielenkiinnon mukaan.

Päihteet ja tupakka

Päihteiden käyttö ja hallussapito sekä tupakointi on perhetukikeskuksella kielletty.



Käyttövarat

Lapsille maksetaan osastolla lastensuojelulain 55 §:n mukaisesti käyttövaroja. Nämä rahat lapsi saa käyttää haluamallaan tavalla.

Vanhempien ja kavereiden vierailut

Vanhemmat, sukulaiset ja ystävät voivat vierailla osastolla. Vierailusta on kuitenkin sovittava ohjaajien kanssa etukäteen. Vieraat poistuvat osastolta klo 19 mennessä.

Lapset voivat vierailla kavereidensa luona vapaa-aikanaan, mutta yökylään kavereiden luo ei osastolta pääsääntöisesti voi lähteä.

Lapsen kotona käymiset sovitaan jokaisen lapsen kohdalla asiakassuunnitelmassa.

Vanhempien kanssa tehtävä yhteistyö

Osaston ohjaajat huolehtivat lapsen asioista yhteistyössä vanhempien kanssa.

Lapsen elämään liittyvien kulujen maksamisesta sovitaan asiakassuunnitelmassa.

TYÖSKENTELY OSASTOLLA

Perheen kanssa työskentely

Osaston toiminta perustuu asiakaslähtöiseen työskentelyyn, jossa korostetaan asiakkaiden omia voimavaroja.

Ohjaajat työskentelevät osastolla sekä lapsen että tämän perheen kanssa. Jokaisen lapsen ja perheen kanssa työskennellään yksiköllisesti ja työmenetelmät valitaan juuri heidän tarpeita vastaaviksi. Käytössä olevia työskentelymenetelmiä ovat mm. lapsen haastattelu, päihdekartoitus sekä verkostokartta. Vanhempien kanssa pidetään perhetapaamisia, joiden kokoonpanot ja käsiteltävät teemat sovitaan yksilöllisesti. Eri työskentelymenetelmistä vastaavat pääsääntöisesti lapselle nimetyt vastuuhjaajat, arjen sujumisesta vastaavat kaikki ohjaajat yhdessä.

Lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä

on vastuussa sijoitukseen liittyvistä päätöksistä. Sen vuoksi ohjaajien on tärkeää tehdä tiivistä yhteistyötä sosiaalityöntekijän kanssa.

Dokumentointi

Sijoitukseen liittyvien asioiden kirjaaminen on olennainen osa ohjaajien työtä. Ohjaajat kirjoittavat päivittäin Efficaan lapsen omiin tiedostoihin päivän tapahtumista. Ennen asiakassuunnitelmapalaveria ohjaajat tekevät päivittäisten raporttien ja ohjaajien näkemyksen pohjalta väliarvioinnin sijoituksen tavoitteiden toteutumisesta. Sijoituksen päättymisen jälkeen sijoituksesta kirjoitetaan yhteenvedo. Myös kaikki lapsen ja vanhempien kanssa tehty työskentely kirjataan lapsen tiedostoihin. Kaikki ohjaajien tekemät kirjaukset ovat sosiaalityöntekijän luettavissa.

Yhteistyötahoja

Sosiaalityöntekijä, sosiaaliohjaaja, koulu, kuraattori, psykologi, päiväkotit, A-klinikka, nuorisopsykiatrian poliklinikka, lastenpsykiatrian poliklinikka, nuorisoneuvola, kasvatus- ja perheneuvola, Pysäkki

- Tee ennen neuvottelua itsellesi lista asioista, joista haluat keskustella
- Voit ottaa halutessasi tukihenkilön mukaan neuvotteluun
- Noudata neuvottelussa sovittuja asioita

Asiakassuunnitelma

Jokaiselle vastaanotto-osastolle sijoitetulle lapselle laaditaan asiakassuunnitelma. Asiakassuunnitelmaa varten järjestetään sosiaalityöntekijän koolle kutsuma neuvottelu, johon kutsutaan lapsi, vanhemmat, sosiaalityöntekijä, osaston ohjaaja sekä mahdollisesti muita asianosaisia. Suunnitelmaan kirjataan ne olosuhteet ja asiat, joihin sijoituksella pyritään vaikuttamaan. Lapsi ja vanhemmat saavat asiakassuunnitelman kirjallisena itselle.

Rajoitustoimenpiteet

Lapsen sijoituksen tavoitteiden toteuttamiseksi tai lapsen oman tai toisen henkilön turvallisuuden varmistamiseksi sijoitettuun lapseen voidaan kohdistaa lastensuojelulain luvussa 11 esitettyjä rajoitustoimenpiteitä. Rajoitustoimenpiteitä voidaan käyttää ainoastaan lapselle, joka on kiireellisesti sijoitettu tai huostaan otettu. Rajoitustoimenpiteitä ei saa käyttää rangaistuksena. Toimenpiteestä riippuen siitä joko tehdään kirjallinen päätös, joka annetaan lapselle ja vanhemmalle tai tehdään tapahtumien kulusta kuvaus perusteluineen lapsen asiakirjoihin.

Vastaanotto-osaston ohjaajat voivat käyttää tarvittaessa seuraavia rajoitustoimenpiteitä:

Liikkumavapauden rajoittaminen, henkilökatsastus, henkilötarkastus, aineiden ja esineiden haltuunotto, omaisuuden ja lähetysten tarkastaminen sekä kiinnipitäminen

ASIAKKAAN OIKEUDET

- Osaston ohjaajat eivät saa ilmaista mitään tietoa asiakkaasta sivullisille
- Jo pelkkä tieto lastensuojelun asiakkuudesta on salassa pidettävä tieto

Vaitiolovelvollisuus

Vastaanotto-osaston henkilökunnalla on vaitiolovelvollisuus. Ohjaajat saavat kuitenkin lain mukaan luovuttaa asiakasta koskevia tietoja viranomaisille ja yhteistyötahoille, jos se on välttämätöntä lapsen hoidon, huollon tai koulutuksen järjestämiseksi tai selvittämiseksi. (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista, 812/2000, luvut 3 ja 4)

Dokumentointien saantioikeus

Asiakkaalla on oikeus saada häntä koskevat dokumentit (Henkilötietolaki 523/1999, 26§). Asiakas voi halutessaan pyytää osaston ohjaajilta väliarviot ja yhteenvedot itselle. Muut dokumentit voi pyytää Rekisteritietojen tarkistuspyyntö -lomakkeella, jonka saa joko perhetukikeskuksen ohjaajilta tai Kouvolan kaupungin nettisivuilta (<http://www.kouvol.fi/index/kaupunkijahallinto/hallintopalvelut/tietovuorot/rekisteritietopyynnot.html>)

Muistutuksen ja kantelun tekeminen

Asiakkaan ollessa tyytymätön osaston tai ohjaajien toimintaan, kannattaa hänen keskustella asiasta kyseessä olevien ohjaajien tai osaston esimiehen kanssa. Halutessaan asiakas voi tehdä asiasta myös **muistutuksen** perhetukikeskuksen johtajalle. Muistutuksella ei haeta muutosta päätökseen, mutta se voi vaikuttaa siihen, miten yksikössä jatkossa toimitaan. Asiakas saa aina vastauksen tekemäänsä muistutukseen. Lomake muistutuksen tekemä varten löytyy liitetiedostona osoitteesta <http://www.kouvol.fi/index/sosiaali-jaterveypalvelut/sosiaalipalvelut/potilas-jaa-sosiaaliamiehelt.html>. Jos asiakas kokee osaston toiminnan olevan lainvastaista, virheellistä tai epäasianmukaista, hän voi tehdä **kantelun** aluehallintovirastoon. Jos asiakas epäilee, ettei viranomaisena ole noudattanut lakia, hän voi tehdä kantelun oikeusasiamiehelle tai oikeuskanslerille. Myöskään kantelulla ei haeta muutosta tehtyihin päätöksiin. (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista, 812/2000, luku 5)

Kouvolassa
Sosiaaliasiamiehenä toimii Sirkku
Bilaletdin p. 040 728 7313

Sosiaaliasiamiehen palvelut

Jos asiakas on tyytymätön saamaansa kohteluun tai palveluun tai tarvitsee neuvoja oikeuksistaan sosiaalihuollossa, hän voi ottaa yhteyttä sosiaaliasiamieheen.

KRIISI

Lapsen sijoittaminen kodin ulkopuolelle voi merkitä vanhemmille kriisiä. Kriisin ensimmäisessä vaiheessa, sokkivaiheessa, vallitsevana tunteena on usein järkytys. Arkiaskareiden hoitaminen voi olla vaikeaa, muisti ei välttämättä toimi normaalisti, ajankulku voi hämärtyä ja huoli lapsen pärjäämisestä voi olla kova. Sokkivaihe kestää yleensä joistakin tunteista muutamiin päiviin.

Sokkivaihetta seuraa reaktiovaihe, jolloin kriisin kokenut alkaa ymmärtää tapahtunutta. Reaktiovaiheessa yleisiä tunteita ovat viha, suru, pelko, häpeä, syyllisyys, ahdistus ja myös helpotuksen tunne. Fyysisiä oireita, kuten ruokahaluttomuutta, väsymystä, hui- mausta ja pahoinvointia, voi esiintyä reaktio- vaiheessa. Reaktiovaihe kestää muutamasta viikosta muutamaan kuukauteen.

**Pidä huoli omasta jaksamisesta
Älä jää yksin**

Apua ja tukea

Kouvolan kaupungin sosiaali- ja kriisipäivystys,
p. 020 615 8227

Valtakunnallinen kriisipuhelin, p. 010 195 202

Ev. lut. kirkon palveleva puhelin, p. 010 190 071

HYÖDYLLISIÄ LINKKEJÄ

Lastensuojeluun liittyviä sivustoja

Jos haluat lisää tietoa lastensuojelusta, voit perehtyä esimerkiksi seuraaviin nettisivustoihin:

- Lastensuojelun käsikirja (<http://www.thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja>)
- Lastensuojeluinfo (<http://www.lastensuojelu.info/>)
- Asiaa lastensuojelusta
(http://www.ensijaturvakotienliitto.fi/asiaa_lastensuojelusta/)

Voit tinki kysyä mieltä askarruttavista asioista myös osaston ohjaajilta.

Vastaanotto-osaston toimintaa ohjaavat lait

Vastaanotto-osaston toimintaa ohjaavat monet lait.

Tärkein yksittäinen osaston toimintaa ohjaava laki on lastensuojelulaki (417/2007).

Muita keskeisiä lakeja ovat:

- Sosiaalihuoltolaki (1301/2014),
- Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000) sekä
- Perustuslaissa (731/1999) määritellyt perusoikeudet



Ajan tasalla olevat lait löytyvät kokonaisuudessaan osoitteesta:

<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa>

Kouvolan perhetukikeskuksen yksiköt

- Kuusankosken yksikkö Tähteessä ja Kotikallion yksikkö Kotiharjussa
- Kuusankosken yksikössä toimii vastaanotto-osaston lisäksi tukipalvelujen osasto